Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand

Utgåva 36
Mars 2018

ORACLE

Copyright © 2005, 2018, Oracle och/eller dess dotterbolag. Oracle förbehåller sig samtliga rättigheter.

Programmet och dess tillhörande dokumentation upplåts enligt ett licensavtal som begränsar nyttjanderätt och offentliggörande, samt skyddas av upphovsrätt, patent, varumärkesrätt och annan immaterialrättslig lagstiftning. Med undantag för vad som uttryckligen tillåts i licensavtalet eller tillämpliga lagar, är det inte tillåtet att använda, kopiera, reproducera, översätta, utsända, modifiera, underlicensiera, överföra, distribuera, visa offentligt, uppföra, publicera eller visa någon del, i någon form, eller med några medel. Det är inte tillåtet att dekompilera, demontera eller baklängeskonstruera programmen, med undantag för nödvändiga anpassningar till programvaror från andra leverantörer, och i de fall där tillämplig lagstiftning uttryckligen tillåter det.

Informationen i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande och inga garantier ges att dokumentet/informationen är felfritt. Om du hittar felaktigheter i dokumentationen ber vi att du rapporterar dem skriftligen.

Om programmet eller dess tillhörande dokumentation levereras till amerikansk myndighet (US Government) eller om någon upplåter eller använder programmen för amerikansk myndighets räkning gäller följande:

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.

Programmet eller maskinvaran är avsett för generell användning i en mängd olika informationshanteringsprogram. Det är inte utvecklat för eller avsett för användning som till sin natur är att anses som farlig, inklusive verksamheter som kan orsaka risk för personskada. Vid användning av programmet eller maskinvaran i farlig verksamhet är det licenstagarens eget ansvar att vidta alla säkerhetsåtgärder för användning av programmen för sådana syften. Oracle Corporation och dess dotterbolag frånsäger sig allt ansvar för skador som uppkommer vid användning av programmet eller maskinvaran i sådan farlig verksamhet.

Oracle och Java är registrerade varumärken tillhörande Oracle och/eller dess dotterbolag. Övriga namn kan vara varumärken som tillhör respektive företag.

Intel och Intel Xeon är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Intel Corporation. Alla SPARC-varumärken används under licens och är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande SPARC International, Inc. AMD, Opteron, AMD-logotypen samt AMD Opteron-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Advanced Micro Devices. UNIX är ett registrerat varumärke tillhörande The Open Group.

Programmet, hårdvaran och dess tillhörande dokumentation kan ge åtkomst till innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag är inte ansvarigt för och frånsäger sig uttryckligen allt ansvar med avseende på innehåll, produkter och tjänster från tredje part om inte något annat har angetts i ett tillämpligt avtal mellan dig och Oracle. Oracle Corporation och dess dotterbolag ansvarar inte för förlust, kostnader eller skada av något slag som kan uppkomma från åtkomst eller användning av innehåll, produkter eller tjänster från tredje part förutom vad som har angetts i ett tillämpligt avtal mellan dig och Oracle.

Hjälpmedelsdokumentation

För information om Oracles åtagande angående hjälpmedel, besök Oracles webbplats för hjälpmedelsfunktioner (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc).

Tillgång till Oracle Support

Oracles kunder som har köpt support har tillgång till elektronisk support via My Oracle Support. Mer information finns i Oracles kontaktkatalog för global kundsupport (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info). Om du är hörselskadad kan du även gå till Hjälpmedel för global kundsupport (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs).

Innehåll

1 Komma igång 25

Vad som ska göras först 26

Logga in som en ny användare 28

Om gränssnittet 29

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand 37

Om att visa eller dölja aktivitetsfältet 42

Min hemsida 42

Granska dina aviseringar 45

Arbeta med meddelandecenter 46

Arbeta med appletar för RSS-flöden 47

Arbeta med poster 48

Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap 49

Om layout för sidor för nya poster 52

Skapa poster 53

Om sammanfogade fält 57

Om fält som visas som bilder 60

Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar 62

Om maskerbara fält 65

Om specialtecken i e-postadresser 65

Visa bilder på postdetaljsidorna 66

Om postindikatorer för sektioner med relaterad information 68

Om den utökade vyn för flikar med relaterad information 70

Hitta poster 71
Kopiera poster 110
Förhandsgranska poster 110
Om låsning av poster 111
Uppdatera postdetaljer 112
Länka poster till en vald post 114
Uppdatera länkade poster från huvudposter 121
Sidan Favoritposter 122
Arbeta med listor 123
Överföra ägande av poster 145
Dela poster (team) 146
Ändra primär anpassad bok för en post 149
Uppdatera grupper av poster 150
Slå samman poster 151
Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster 153
Lägga till anteckningar 156
Arbeta med en lista över anteckningar 159
Prenumerera på anteckningar 159
Skicka anteckningar till andra användare 160
Arbeta med bilagor 160
Använda bedömningsskript 169
Om borttagning och återställning av poster 170
Ta bort och återställa poster 174
Visa verifikationskedjor för poster 177
Om dubbletter när du skapar poster 178
Skriva ut information som visas på sidor 184
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand 184
Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand 185
Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod 186

Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet 187
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand 188
Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand 189
Systemkrav för Oracle CRM On Demand 190
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand 190
Kontakta Oracle 190
Avslutar Oracle CRM On Demand 190

2 Kalender och aktiviteter 193

Om kalendrar och temaformat 193
Om arbetsdagar och arbetstid i kalender 198
Arbeta med kalendersidorna 199
Hantera kalendrar och aktiviteter 201
Visa aktiviteter 202
Skapa aktiviteter 205
Om aktivitetspåminnelser 206
Uppdatera aktiviteter 207
Ta bort användare från aktiviteter 207
Om att dra och släppa möten i kalendern 208
Arbeta med aktivitetslistor 209
Begränsa antal aktivitetsposter som visas 214
Markera uppgifter som slutförda 214
Tilldela en annan medarbetare aktiviteter 215
Bevaka besök (säljbesök) till kunder 215
Massamtalsplanering 221
Justera meddelandesvar 225
Schemalägga bokningar med andra 227
Spara möten som iCalendar-filer 229
Om informationen i iCalendar-filer 230
Visa andra användares kalendrar 232

Sidan Kalenderinställning 233
Dela kalender 233
Ställa in standardvyn för kalendern 234
Lägga till anpassade vyer för kalendern 236
Visa gruppuppgiftslistor 237
Använda bedömningsskript för aktivitet 237
Om synkronisering av händelser och möten 238
Aktivitetsfält 240

3 Marknadsföring 245
Hantera marknadsföring 245
Hantera kampanjer. 245
Hantera kundämnen 246
Kampanjer 246
Arbeta med hemsidan för kampanjer 247
Hantera kampanjer 249
Kampanjfält 252
Kundämnen 254
Arbeta med hemsidan för kundämnen 259
Hantera kundämnen 262
Fält för kundämnen 273

4 Försäljning 277
Hantera försäljning 277
Hantera affärsmöjligheter 278
Hantera konton 278
Hantera kontakter 279
Hantera prognoser för försäljningsanvändare 279
Hantera prognoser för prognosadministratörer 280
Hantera kalender och aktiviteter 280

Kundämnen (säljaspekter) 280
Konton 281
Arbeta med hemsidan för konto 281
Hantera konton 283
Kontofält 302
Kontakter 306
Arbeta med hemsidan för kontakter 306
Hantera kontakter 308
Kontaktfält 327
Affärsmöjligheter 332
Om affärsmöjligheter och prognoser 332
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter 334
Hantera affärsmöjligheter 337
Om team för affärsmöjligheter 351
Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen 351
Fält för affärsmöjligheter 352
Prognoser 355
Arbeta med hemsidan för prognoser 356
Hantera prognoser 357
Sidan Prognos, detalj 365
Prognosfält 367
Adresser 369
Arbeta med adresshemsidan 370
Hantera adresser 372
Adressfält 384
Om geokodfält i posttypen Adress 386
Om geokodning av adressinformation 388
Tillgångar 393
Arbeta med hemsidan för tillgångar 393

Hantera tillgångar 394
Kartor 395
Söka efter adresser på kartor 397
Utföra avståndssökningar 398
Skaffa vägbeskrivningar 400
Datatäckning för kartor och geokodning 402

5 Affärsplanering 405

Scenario för hantering av planer för ett konto 406
Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt 407
Scenario för hantering av planer för kontakter 407
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter 408
Affärsplaner 409
Arbeta med hemsidan för affärsplaner 410
Hantera affärsplaner 411
Fält för affärsplaner 413
Målsättningar 415
Arbeta med hemsidan för målsättningar 416
Hantera målsättningar 417
Fält för målsättningar 419
Plankonton 420
Arbeta med hemsidan för plankonto 421
Hantera plankonton 422
Plankontofält 423
Plankontakter 424
Arbeta med hemsidan för plankontakter 424
Hantera plankontakter 426
Fält för plankontakter 426
Plan, affärsmöjligheter 427
Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter 428

Hantera plan, affärsmöjligheter 429
Fält för planer för affärsmöjlighet 430

6 Service och kommunikationer 433

Hantera service och kommunikationer 433
Skapa ett serviceärende 433
Arbeta med ett serviceärende 434
Lösa ett serviceärende 434
Avsluta ett serviceärende 434
Serviceärenden 435
Arbeta med hemsidan för serviceärenden 435
Hantera serviceärenden 437
Serviceärende, fält 441
Lösningar 443
Om att hantera lösningar 444
Arbeta med hemsidan för lösning 445
Hantera lösningar 447
Fält för lösningar 450
Kommunikationer 451
Om Oracle Contact On Demand 452
Leda callcenter 454
Arbeta med hemsidan för kommunikation 455
Hantera Oracle Contact On Demand 457
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand) 475
Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) 477
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post 478

7 Sociala nätverk 481

Om Oracle Social Engagement and Monitoring 481
Sociala medier 482

Arbeta med hemsidan Socialt medium 482
Hantera sociala medier 483
Sociala mediefält 484
Sociala profiler 485
Arbeta med hemsidan Social profil 485
Hantera sociala profiler 486
Sociala profilfält 487
Om Oracle Social Network 488
Arbeta med Oracle Social Network 489

8 Hantering av partnerrelation och High Tech 491

Hantera PRM och High Tech 491
Partner 492
Arbeta med hemsidan för partner 492
Hantera partnerkonton 494
Partnerfält 496
Partnerprogram 498
Arbeta med hemsidan för partnerprogram 498
Hantera partnerprogram 500
Fält för partnerprogram 504
Ansökningar 505
Arbeta med hemsidan för ansökningar 506
Hantera ansökningar 507
Fält för ansökningar 512
Registrering av affärer 514
Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar 515
Hantera affärsregistreringar 517
Fält för affärsregistrering 526
Finansieringsbegäranden 529
Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden 530

Hantera finansieringsbegäranden 532
Fält för finansieringsbegäranden 538
Begäranden om särskild prissättning 540
Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning 541
Hantera begäranden om särskild prissättning 543
Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt 551
Fält för begäranden om särskild prissättning 554
Fonder 557
Arbeta med hemsidan för fonder 557
Hantera fonder 560
Fondfält 567
Kurser 569
Arbeta med hemsidan för kurser 569
Hantera kurser 571
Kursfält 575
Fält för kursanmälningar 577
Examina 578
Arbeta med hemsidan för examina 578
Hantera examina 580
Examensfält 584
Fält för examensregistrering 587
Certifiering 588
Arbeta med hemsidan för certifiering 588
Hantera certifieringar 590
Certifieringsfält 594
Fält för certifieringsbegäran 596
Ackreditering 597
Arbeta med hemsidan för ackreditering 597
Hantera ackrediteringar 599

Ackrediteringsfält 603

Fält för ackrediteringsbegäran 605

9 Biovetenskap 607

Biovetenskapsprocesser 607

Händelser 611

Arbeta med hemsidan för händelser 611

Hantera händelser 613

Händelsefält 617

Delstatslicenser för kontakter 619

Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter 619

Hantera delstatslicenser för kontakter 620

Fält för delstatslicenser för kontakter 621

Hantera varuprover 622

Lagerperiod 624

Arbeta med hemsidan för lagerperiod 625

Hantera lagerperioder 627

Fält för lagerperiod 633

Provinventering 634

Lagerkontrollrapport 638

Provtransaktioner 641

Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner 642

Hantera provtransaktioner 644

Fält för provtransaktioner 676

Transaktionsobjekt 680

Produktfält 682

Tilldelningar 684

Arbeta med hemsidan för tilldelning 685

Hantera tilldelningar 686

Fält för tilldelning 688

Tilldelningar för vårdpersonalkontakt 689
Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt 690
Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt 692
Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt 692
Provpartier 694
Arbeta med hemsidan för provpartier 694
Hantera provpartier 696
Provpartifält 696
Prov, friskrivningsklausuler 698
Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov 698
Hantera friskrivningsklausuler för prov 700
Fält för friskrivningsklausul för varuprov 706
Fält för relaterade friskrivningsklausuler 708
Begärda varuprover 709
Arbeta med hemsidan för begärda varuprover 711
Hantera begärda varuprover 712
Fält för begärda varuprover 713
Anpassad innehållsleverans 716
Meddelandeplaner 717
Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner 717
Hantera meddelandeplaner 719
Fält för meddelandeplaner 722
Meddelandeplansobjekt 725
Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt 725
Hantera meddelandeplansobjekt 726
Fält för meddelandeplansobjekt 728
Objektsrelationer för meddelandeplan 731
Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner 731
Hantera objektsrelationer för meddelandeplan 733

Fält för objektsrelationer för meddelandeplan 733
Strukturerade provmeddelanden 735
Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden 737
Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal 737
Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt 740
Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer 741
Produktindikationer 742
Arbeta med startsidan för produktindikeringar 743
Hantera produktindikeringar 745
Produktindikeringsfält 746
Beställningar 747
Arbeta med hemsidan för beställning 748
Hantera beställningar 749
Beställningsfält 753
Offerter 755
Spärrade produkter 755
Arbeta med hemsidan Spärrad produkt 756
Hantera spärrade produkter 758
Fält för spärrade produkter 760

10 Förmögenhetsförvaltning 763

Hushåll 763
Arbeta med hemsidan för hushåll 765
Hantera hushåll 766
Hushållsfält 769
Portföljer 771
Arbeta med hemsidan för portföljkonto 771
Hantera portföljkonton 773

Portföljkontofält 775
Finansiella konton 778
Arbeta med hemsidan för finansiella konton 780
Hantera finansiella konton 781
Fält för finansiellt konto 782
Innehavare av finansiellt konto 784
Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto 784
Hantera innehavare av finansiellt konto 785
Fält för innehavare av finansiellt konto 786
Innehav på finansiellt konto 787
Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto 788
Hantera innehav på finansiellt konto 789
Fält för innehav på finansiellt konto 789
Finansiella planer 790
Arbeta med hemsidan för finansiell plan 791
Hantera finansiella planer 792
Fält för finansiell plan 793
Finansiella produkter 794
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter 796
Hantera finansiella produkter 797
Fält för finansiella produkter 798
Finansiella transaktioner 800
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner 800
Hantera finansiella transaktioner 802
Fält för finansiella transaktioner 802

11 Försäkring 805

Hantera försäkring 805
Kanalplanering 806
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav 806

Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer 806
Hantera agent-/mäklarrelationer 807
Planera försäljning och budget 807
Hantera serviceärenden 807
Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model 808
Skadeståndskrav 810
Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav 810
Hantera krav 812
Fält för skadeståndskrav 812
Försäkringsskydd 816
Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd 816
Hantera försäkringsskydd 818
Försäkringsskyddsfält 818
Skador 819
Arbeta med hemsidan för skador 820
Hantera skador 821
Fält för Skada 822
Försäkringsegendomar 823
Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom 823
Hantera försäkringsegendomar 824
Fält för försäkringsegendomar 825
Inblandade parter 826
Arbeta med hemsidan för inblandad part 826
Hantera inblandade parter 827
Fält för inblandad part 828
Försäkringar 829
Arbeta med hemsidan för försäkringar 830
Hantera försäkringar 831

Försäkringsfält 832
Försäkringsinnehavare 834
Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare 834
Hantera försäkringsinnehavare 836
Fält för försäkringsinnehavare 836
Mäklarprofil 837
Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler 838
Hantera mäklarprofiler 839
Fält för mäklarprofiler 839

12 Fordon 843

Återförsäljare 843
Arbeta med hemsidan för återförsäljare 843
Hantera återförsäljare 845
Återförsäljarfält 846
Fordon 849
Arbeta med hemsidan för fordon 849
Hantera fordon 850
Fordon, fält 857

13 Anpassa din applikation 861

Uppdatera dina personuppgifter 862
Om profilinställningar för användare 871
Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster 872
Ställa in standardposttyp för sökning 873
Välja tema 873
Ställa in läge för förhandsgranskning av post 874
Ändra språkinställning 875
Visa verifikationskedjefält 876
Hantera din kvot 876
Granska din inloggningsaktivitet 877

Ändra ditt lösenord 877
Ställa in dina säkerhetsfrågor 878
Granska din delegerade information 879
Lägga till delegerade användare 880
Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support 881
Visa dina flikar 881
Ändra layout på detaljsidor 882
Personanpassa layouter för relaterad information 883
Personanpassa fältlayouter 888
Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information 891
Ändra layout på hemsidor 892
Ändra layout på åtgärdsfältet 893
Ställa in kalender 894
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg 896
Granska dina exportbegäranden 898
Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden 900
Om On Demand-widgetar 900
Bädda in en widget för favoritlistor 901
Bädda in en widget för meddelandecenter 902
Bädda in en widget för rapporter 902
Bädda in en widget för enkel lista 905

14 Arbeta med andra applikationer 907

Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes 907
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office 914
Använda mottagaranpassning för Word 915
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word 915
Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word 916
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word 917
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word 918
Använda rapporter och analyser för Excel 919

Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel 920
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel 920
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel 921
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel 921
Använda segmenteringsguiden 924
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden 924
Om segmenteringsguiden 924
Hämta segmenteringsguiden 925
Skapa segment 926
Överföra segment 928
Exportera segment 929

15 Rapporter 931

Om synlighet för poster 932
Om fördefinierade rapporter 940
Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers 944
Hantera analyser 946
Ställa in rapportmappar 946
Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar 948
Granska rapportdata 950
Skriva ut rapporter 951
Köra rapporter 952
Ladda ned rapporter 954
Ta bort rapporter 956
Byta namn på rapporter 956
Kopiera och flytta rapporter 957
Komma igång med Answers (anpassade rapporter) 958
Om begränsningar i rapporter 962
Om ämnesområden i rapporter 967
Ändra utseende för rapporter 1184

Använda optimerade filtreringsfält 1187
Om hierarkier 1188
Steg 1: Ange villkor 1189
Lägga till kolumner i rapporter 1190
Lägga till anpassade fält i rapporter 1190
Lägga till filter i kolumner 1190
Redigera kolumnegenskaper 1199
Ställa in kolumnformler 1210
Lägga till åtgärdslänkar i resultat 1211
Sortera och ordna om kolumner 1215
Om användning av adresser i rapporter 1215
Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder 1216
Steg 2: Skapa layouter 1217
Lägga till rubriker i resultat 1220
Lägga till tabeller i resultat 1221
Visa resultat i diagram 1223
Visa resultat i pivottabeller 1236
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn 1246
Visa filter som använts för resultat 1252
Lägga till text i resultat 1252
Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn 1255
Låta användarna ändra kolumner i rapporter 1255
Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren 1256
Visa resultat i trattdiagram 1257
Lägga till beskrivande text i resultat 1259
Visa resultat i rullande börskoder 1262
Avisera användarna om att data saknas 1265
Steg 3: Definiera frågor (valfritt) 1266
Lägga till frågor om kolumnfilter 1267

Lägga till bildfrågor 1269
Steg 4: Granska rapporter 1270
Göra anpassade rapporter allmänna 1271
Slutföra en analys 1271
Använda funktioner i analyser 1272
Uttrycka tecken 1274
Aggregeringsfunktioner 1275
Köra aggregeringsfunktioner 1281
Strängfunktioner 1285
Matematiska funktioner 1292
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid 1299
Konverteringsfunktioner 1306
Systemfunktioner 1308
Operatorer 1308
Case-satser 1309
Sessionsvariabler 1312
Om rapportprestanda 1314
Optimera prestanda 1315

16 Infopaneler 1321

Hantera infopaneler 1323
Skapa interaktiva infopaneler 1324
Navigera till infopanelsredigeraren 1325
Lägga till sidor i interaktiva infopaneler 1325
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor 1326
Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor 1327
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor 1329
Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor 1329
Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor 1330
Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor 1333

Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor 1333
Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor 1334
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler 1335
Använda formatering i interaktiva infopaneler 1336
Byta namn på infopanelsobjekt 1337
Ta bort infopanelsobjekt 1337
Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler 1338
Skapa frågor för interaktiva infopaneler 1339
Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler 1342
Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel 1344
Visa infopaneler 1344
Ändra infopanelsordningen 1345
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler 1346
Hantera synlighet för infopaneler 1347
Användningsanteckningar för ämnesområden 1348

17 Analytics 1348

Working with the Analytics Homepage 1349
Using the Catalog 1351
Managing Favorites 1352
Accessing Favorites Objects 1352
Organizing Favorites 1352
Removing Objects from Favorites 1353
Creating a Filter 1354
Designing a Filter 1354
Creating a Condition 1355
Designing a Condition 1356
Designing an Action 1358
Creating an Action 1359
Setting Action Options 1359
Selecting Content for an Action 1361

Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition 1361
About Custom Fiscal Calendar in Analytics 1362
Designing an Analysis 1363
Om synlighet för poster i analys 1363
Setting Up Folders in Analytics 1371
Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders 1372
Granska rapportdata 1375
Printing Analyses 1375
Running Analyses 1376
Downloading Analyses 1378
Deleting Analyses 1379
Renaming Analyses 1380
Copying and Moving Analyses 1380
Getting Started with Analytics Reports 1381
Step 1: Defining Criteria in Analytics 1610
Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts 1638
Step 3: Defining Analytics Prompts (Optional) 1686
Step 4: Saving Analyses 1689
Using Functions in Analytics 1690
Om rapportprestanda 1732
Optimera prestanda 1733
Combining Analyses 1738
Analytic Dashboards 1741
Creating a Dashboard 1743
Designing a Dashboard 1744
Accessing My Dashboard 1745
Hantera infopaneler 1746
Creating Interactive Dashboards in Analytics 1746
Designing a Dashboard Prompt 1747

Navigera till infopanelsredigeraren 1748
Lägga till sidor i interaktiva infopaneler 1749
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor 1749
Byta namn på infopanelsobjekt 1760
Ta bort infopanelsobjekt 1761
Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler 1761
Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics 1762
Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler 1765
Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel 1767
Displaying Dashboards in Analytics 1767
Ändra infopanelsordningen 1768
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler 1769
Managing Dashboard Visibility in Analytics 1770
Användningsanteckningar för ämnesområden 1771
Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard 1771
Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard 1772
Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard 1772
Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard 1772
Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard 1773
Prebuilt Dashboards - Service Dashboard 1773

Index **1775**

1 Komma igång

Välkommen till Oracle CRM On Demand, den smarta lösningen för hantering av kundrelationer som du kan få tillgång till via Internet. Oracle CRM On Demand hjälper dig hantera hela företagets försäljning, kundservice och marknadsföringsinformation.

- Som säljare kan du använda Oracle CRM On Demand för att optimera din försäljning på ett effektivt sätt genom att analysera försäljningsstrategi, göra mer korrekta prognoser och dela viktig försäljningsinformation med hela teamet.
- Som anställd på kundservice kan du använda Oracle CRM On Demand för att maximera kundtillfredsställelse och serviceprestanda genom att bevaka konton, hantera serviceärenden, identifiera möjligheter till korsförsäljning och merförsäljning och tillhandahålla lösningar på kundförfrågningar.
- Som marknadsföringsanställd kan du använda Oracle CRM On Demand för att ditt marknadsföringsarbete ska bli mer vinstgivande genom att generera fler kundämnen, automatiskt tilldela kundämnen och bevaka kampanjresultat kvantitativt.
- Om du är chef kan du använda Oracle CRM On Demand för att hantera alla områden i företaget genom att få information om försäljningsresultat, snabbt lösa viktiga affärsfrågor och utföra komplexa analyser.

I Oracle CRM On Demand delas din information in i följande huvudområden:

Kalender och aktiviteter. Bevakar dina aktiviteter, inklusive telefonsamtal, händelser och att-göra-listor.

Kampanjer. {2}Används för att hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och möjligheter.

Kundämnen. Bevakar kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatiserar processen för kundämneskonvertering.

Konton. Bevakar företag som du gör affärer med.

Kontakter. Bevakar personer som associeras med dina konton och affärsmöjligheter.

Affärsmöjligheter. Hanterar potentiella vinstgenererande affärsmöjligheter.

Prognoser. Genererar prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Serviceärenden. Hanterar kundförfrågningar för produkter eller tjänster.

Partners. Bevakar externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogram. Bevakar krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lösningar. Sparar svar på vanliga frågor eller serviceärenden.

Kommunikation. Hanterar kundinteraktioner genom ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

Analysfunktionen i Oracle CRM On Demand innehåller fördefinierade rapporter och analyser och den låter dig skapa anpassade rapporter och analyser. Två separata analysplattformar stöds: V2-analysfunktionen och V3-analysfunktionen. Du får åtkomst till analysfunktionen genom följande flikar:

Analys. Ger åtkomst till fördefinierade rapporter och infopaneler i V3-katalogen och låter dig skapa rapporter och infopaneler.

Rapporter. Ger åtkomst till rapporter i V2-katalogen och låter dig skapa rapporter.

Infopanel. Ger åtkomst till infopaneler i V2-katalogen och låter dig skapa infopaneler.

Obs! V1-analysfunktionen ingick i tidiga utgåvor av Oracle CRM On Demand och är nu inaktuell. Både V2-funktionen och V3-funktionen stöds i utgåva 36.

Branschspecifika lösningar innehåller dessutom följande posttyper:

Fordon. Bevakar service- och säljhistorik för fordon (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Återförsäljare. Bevakar associationer med återförsäljare (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Händelser. Hanterar händelser och deltagare (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Fonder. Hanterar finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden (Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Portföljer. Bevakar portföljkonton (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Hushåll. Bevakar information för en grupp relaterade kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan också visa andra typer av poster beroende på vilken branschspecifik lösning du har implementerat.

Obs! Företagsadministratören kan ändra namn på standardposttyperna, så att andra fliketiketter visas. Exempelvis Konton får kanske istället heta Företag. Företagsadministratören kan även lägga till anpassade posttyper, om det behövs.

Vad som ska göras först

Din administratör har förmodligen importerat poster på företagsnivå för konton, kontakter, kundämnen osv. Följ dessa anvisningar för att komma igång snabbt:

- Logga in som en ny användare (på sidan 28)
- Uppdatera dina personliga uppgifter (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862)
- Visa dina flikar (på sidan 881)
- Importera dina kontakter (på sidan 310)
- Skapa poster (på sidan 53)
- Hitta poster (på sidan 71)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till konton (på sidan 286)

Tips! Klicka på länken Hjälp från någon sida om du vill ha information om processer, koncept och riktlinjer som är specifika för posttypen du arbetar med. Du kan komma åt PDF-versionen av hjälpen från alla hjälpfönster och skriva ut några eller samtliga hjälpavsnitt.

Att tänka på för förstagångsanvändare:

- Administratören kanske har konfigurerat aviseringsmeddelanden så att de visas i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand. Om ett aviseringsfönster visas när du loggar in kan du göra följande när du har läst meddelandet:
  - Om du inte vill att aviseringen ska visas igen i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand, ska du markera kryssrutan Jag har läst det här, visa inte igen. När du har stängt aviseringsfönstret visas inte aviseringen igen ett separat aviseringsfönster. Du kan emellertid fortfarande visa den i aviseringssektionen på Min hemsida tills den upphör att gälla.
  - Klicka på OK när du vill stänga aviseringsfönstret.
- Om inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå eller på företagsnivå tillåter att du tar emot popup-påminnelser, så loggar du in i Oracle CRM On Demand. I popup-fönstret Aktivitetspåminnelse visas alla påminnelser för aktiviteter som du äger eller för vilka du visas i listan över användare. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse. Mer information om popup-fönstret Aktivitetspåminnelse finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206).
- Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna. Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna.
- Du kanske heller inte ser några prognoser eftersom prognosposter genereras en gång i veckan eller en gång per månad. Vid framtagandet av prognosposter kontrolleras flera fält i dina poster för att fastställa vilken information som ska ingå i prognosberäkningarna. Därför visas inte prognosposterna förrän den angivna tidsperioden har förflutit och det finns några data att inkludera i prognosen.

Om att köra andra applikationer

Andra applikationer som körs i bakgrunden kan ibland störa Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan popup-blockerare göra så att musen låser sig. Om det inte fungerar som förväntat bör du kontrollera att dessa applikationer *inte* körs:

- Antivirusprogram
- Extern Java Runtime Environment
- Popup-blockerare
- Externa verktygsfält för din webbläsare

Obs! Se till att dina webbläsarinställningar tillåter att JavaScript körs och att popup-dialogrutor visas.

Logga in som en ny användare

Om du vill logga in som en ny användare i Oracle CRM On Demand måste du ha en tillfällig URL och ett tillfälligt lösenord för Oracle CRM On Demand. Du får uppgifterna från Oracle CRM On Demand via e-post i två delar:

- Det första e-postmeddelandet innehåller den tillfälliga URL:en som du använder när du öppnar Oracle CRM On Demand första gången.
- Det andra meddelandet innehåller ditt tillfälliga lösenord.

E-postmeddelandet som innehåller det tillfälliga lösenordet kan också innehålla ditt användar-id, beroende på hur företagsadministratören har ställt in ditt användarkonto.

Obs! Ditt användar-id visas på sidan för Oracle CRM On Demand när du har loggat in första gången. Även om du inte behöver användar-id:t första gången du loggar in i Oracle CRM On Demand måste du ha tillgång till det för att kunna öppna Oracle CRM On Demand efter den första inloggningen. Därför rekommenderar vi att du antecknar användar-id:t och sparar det på en säker plats.

När du loggar in för första gången ombeds du ange ett antal säkerhetsfrågor. Anteckna säkerhetsfrågorna och svaren. Om du glömmer lösenordet måste du besvara frågorna för att kunna återställa lösenordet. Mer information om hur du återställer ditt lösenord finns i Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet (på sidan 187).

Du kan när som helst ändra dina säkerhetsfrågor i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 878).

Så här loggar du in som ny användare

1. Klicka på den URL för Oracle CRM On Demand som du fick per e-post.
2. På inloggningssidan anger du det tillfälliga lösenord som du fick per e-post.
3. Anteckna användar-id:t som visas i fältet Användarinloggnings-id på sidan Lösenordsuppdatering.
4. Ange ett nytt valfritt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.

   Tips! Var noga med att skriva ned ditt lösenord för att du inte ska behöva göra om processen.
5. Markera frågorna du vill använda som dina säkerhetsfrågor på sidan Mina säkerhetsfrågor och ange sedan svaren på frågorna.

   Företagsadministratören bestämmer hur många frågor du måste använda.

   Obs! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger.
6. Spara säkerhetsfrågorna.

   På Min hemsida visas informationen som du behöver för att kunna komma igång med Oracle CRM On Demand. Vilka flikar och funktioner som visas på sidan beror på vilken roll som företagsadministratören har tilldelat dig.

Obs! Om statusen på grund av anslutningsproblem ändras till offline när du använder sektionen Kommunikationer i Oracle CRM On Demand, återansluts du automatiskt till Oracle Contact On Demand-servern när nätverket fungerar igen.

Om gränssnittet

Oracle CRM On Demand är byggt med ett webbgränssnitt. Om du är van vid Internet kommer användargränssnittet att kännas bekant. Alla sidor i Oracle CRM On Demand är uppbyggda på samma sätt.

Tips! Webbläsaren Internet Explorer fungerar bättre om du avmarkerar kryssrutan för alternativet Spara inte krypterade sidor på hårddisken. Om du väljer det alternativet sparas inte JavaScript-koden i cacheminnet, utan måste hämtas varje gång. I Internet Explorer version 6 och senare finns det här alternativet tillgängligt i menyn Verktyg. Välj Internetalternativ och sedan Avancerat i menyn Verktyg.

Så här påverkas användargränssnittet av teman och temaformat

I Oracle CRM On Demand: Bakgrundsfärgen, hyperlänksfärgen, textfärgen, flikformatet osv. som du ser i användargränssnittet fastställs per temat som du använder. Det finns två temaformat i Oracle CRM On Demand: Klassisk och Modern. Om du normalt använder en surfplatta när du arbetar i Oracle CRM On Demand kan det vara praktiskt att använda formatet Modern eftersom det liknar användargränssnitten i andra applikationer för surfplattor. I teman med formatet Modern visas exempelvis flikar för posthemsidor som knappar. Det finns flera fördefinierade teman: några i formatet Klassisk och några i Modern. Administratören kan också skapa anpassade teman i något av formaten.

I nedanstående tabell beskrivs några av skillnaderna i användargränssnitt med de olika temaformaten.

Obs! Instruktionerna i onlinehjälpen bygger vanligen på funktionerna i teman med det klassiska formatet.

Område i användargränssnitt	Klassisk	Modern
Aktivitetsfält: meny	Ikonen för aktivitetsfältet (tre vågräta linjer) visas till vänster om flikarna på sidan i Oracle CRM On Demand. Visa och dölj aktivitetsfältet genom att klicka på ikonen för aktivitetsfältet.	Ikonen för aktivitetsfältet (tre vågräta linjer) visas i det globala sidhuvudet på varje sida i Oracle CRM On Demand. Visa och dölj aktivitetsfältet genom att klicka på ikonen för aktivitetsfältet.
Visa och dölj ikonerna i aktivitetsfältet och på detaljsidorna	Visa en sektion genom att klicka på plusikonen (+) bredvid sektionsrubriken. Dölj en sektion genom att klicka på minusikonen (-).	Visa eller dölj en sektion genom att klicka på sektionsrubriken eller pilarna bredvid den.

Område i användargränssnitt	Klassisk	Modern
Globalt sidhuvud	Ej tillämplig	Administratören bestämmer vad som ska finnas i det globala sidhuvudet. Det kan till exempel finnas en ikon som gör att du kan öppna sektionen Sök i aktivitetsfältet. I standardapplikationen kan du öppna sektionen Skapa via plustecknet (+) i det globala sidhuvudet. Beroende på hur administratören konfigurerar det globala huvudet kan det emellertid hända att du ser en annan ikon för sektionen Skapa. Klicka på ikonen för sektionen Skapa om du vill öppna listan över posttyper som du kan skapa. Du söker efter önskad posttyp med hjälp av upp- och nedpilarna, och klickar sedan på namnet på posttypen. Om du vill stänga listan utan att välja en posttyp, klickar på sidan utanför menyn. Du kan också öppna listan över posttyper genom att placera pekaren på ikonen för sektionen Skapa. Om du vill stänga listan utan att välja en posttyp flyttar du helt enkelt pekaren bort från listan.
Globala länkar	Globala länkar längst upp på varje sida som gör att du kan göra följande: ■ Öppna sådant som onlinehjälpen och sidan Borttagna poster ■ Öppna sidorna där du kan konfigurera och anpassa Oracle CRM On Demand ■ Logga ut Globala länkar som leder till information om Oracle CRM On Demand, t.ex. serviceinformation, visas längst ned på varje sida. Administratören bestämmer vilka globala länkar som ska vara tillgängliga för dig.	De globala länkarna och knappen Logga ut finns på en meny under ditt användarnamn överst till höger på varje sida. Öppna menyn genom att klicka eller placera pekaren på användarnamnet. Administratören bestämmer vilka globala länkar som ska vara tillgängliga för dig.

Område i användargränssnitt	Klassisk	Modern
Projektionsläge och länkar till relaterad information	Om projektionslägesfunktionen är påslagen och om kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar är markerad i ditt tema, är länkarna till sektioner med relaterad information på detaljsidorna tillgängliga i projektionsläget längst ned i webbläsarfönstret.	Om projektionslägesfunktionen är påslagen och om kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar är markerad i ditt tema, är länkarna till sektioner med relaterad information på detaljsidorna tillgängliga i projektionsläget längst ned i webbläsarfönstret. Det finns knappar till höger på detaljsidan som gör att du kan gå direkt till de relaterade informationssektionerna på sidan. Om fler knappar är tillgängliga än som går att visa samtidigt visar du de dolda knapparna med hjälp av pilarna. Gå till en relaterad informationssektion genom att klicka på knappen för sektionen. Knapparna för sektionerna med relaterad information är alltid tillgängliga, även om projektionslägesfunktionen inte är påslagen och kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar inte har markerats i ditt tema.
Flikar för åtkomst till posthemsidor och Min hemsida	Flikarna kan ha runda eller raka kanter och de kan överlappa varandra. Om det finns fler flikar i layouten än som får plats på sidan i webbläsarfönstret visas en pil bredvid fliken längst till höger. Om du klickar på den pilen öppnas en lista där du kan välja bland flikarna som är tillgängliga för dig, men som för närvarande inte visas i webbläsarfönstret. **Obs!** Om webbläsarfönstret är mindre än 1 024 pixlar brett och en del av de tillgängliga flikarna inte syns visas en rullningslist längst ned på sidan. Listen gör att du kan rulla fram till pilen som öppnar listan över tillgängliga flikar.	Flikarna visas som knappar. Om det finns fler knappar i layouten än som får plats på en sida i webbläsarfönstret visar du de dolda knapparna med hjälp av pilarna. Om det finns exempelvis 15 knappar men bara sex får plats på sidan kan du klicka på höger pil om du vill visa nästa sex knappar. Visa de återstående genom att klicka på pilen igen. När du bläddrar visas alla knappar som får plats på sidan. I det här exemplet visas först knapp ett till sex, sedan knapp sju till tolv och därefter knapp tio till 15. Gå tillbaka sex knappar i taget med hjälp vänsterpilen.

Temaformaten kan skilja sig i utseende och känsla på bland annat följande sätt:

- En del ikoner ser olika ut i temaformatet Klassisk respektive Modern. I teman med formatet Klassisk används till exempel en uppil för att ange högprioriterade uppgifter i uppgiftslistan. I teman med formatet Modern används i stället ett utropstecken.
- Kalendersidorna kan se olika ut beroende på temaformat. Mer information finns i Om kalendrar och temaformat (på sidan 193).

Om standardteman och teman för surfplattor

Du kan välja två teman i din personliga profil: ett standardtema och ett för surfplattor. Standardtemat används automatiskt när du loggar in på Oracle CRM On Demand med en stationär eller bärbar dator. Temat för surfplattor används automatiskt när du loggar in på Oracle CRM On Demand med en surfplatta eller annan pekskärmsenhet, förutsatt att surfplattan eller den andra enheten identifieras av Oracle CRM On Demand. Om du inte väljer något standardtema och tema för surfplattor i din personliga profil, används de teman som anges för din användarroll. Om inga teman har angetts för din användarroll, används de teman som har angetts för företaget. Om inget tema för surfplattor har angetts på någon av nivåerna, används ditt standardtema. Mer information om hur du väljer teman finns i Välja tema (på sidan 873).

Om att växla mellan standardtema och tema för surfplatta

Du kan växla mellan ditt standardtema och temat för surfplatta med hjälp av en global länk, om båda av följande villkor uppfylls:

- Ett tema för surfplatta har angetts i din personliga profil, för din användarroll eller på företagsnivå.
- Ditt standardtema och det angivna temat för surfplatta inte är detsamma.

När du har växlat mellan teman, används det nya temat varje gång du loggar in på Oracle CRM On Demand från samma webbläsare på samma dator, så länge du är inloggad på samma användarkonto på den datorn. Om du loggar in med ett annat användarkonto på samma dator, och sedan loggar in på Oracle CRM On Demand, används emellertid det standardtema eller tema för surfplatta som lämpar sig för den datorn. Om du loggar in på Oracle CRM On Demand från samma dator med en annan webbläsare, eller loggar in från en annan dator, används även i dessa falla det standardtema eller tema för surfplatta som lämpar sig för den datorn.

Aktivitetsfält

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).

Aktivitetsfältet kan innehålla några eller alla av följande sektioner:

- Meddelandecenter

  Sektionen Meddelandecenter innehåller anteckningar som du gör för egen del, anteckningar som du får från andra användare och anteckningar som har lagts till i poster som du prenumererar på. Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 46).

Meddelandecentret visas endast om det är aktiverat i företagsprofilen.

- Sök

  I sektionen Sök kan du söka efter befintliga poster. Du kan till exempel göra en sökning för att ta reda på om en post redan finns innan du skapar en ny och därigenom undvika att skapa dubbletter. Information om hur du använder sektionen Sök finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85).

- Kommunikationsverktyg

  Om företaget använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand kan du utföra uppgifter i Oracle Contact On Demand genom att använda sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet.

- Skapa

  I sektionen Skapa kan du öppna ett formulär om du vill lägga till en ny post. Formuläret fungerar oberoende av vilken webbsida som du har öppen, så du tappar inte bort var du är i applikationen.

  Du kan till exempel skapa en affärsmöjlighet från sektionen Skapa i aktivitetsfältet när du uppdaterar information i ett konto i huvudsektionen på sidan Oracle CRM On Demand. När du expanderar sektionen Skapa i aktivitetsfältet och klickar på Affärsmöjlighet öppnas ett formulär. Då kan du ange den obligatoriska informationen om affärsmöjligheten i formuläret och sedan spara posten. Den nya affärsmöjligheten sparas i databasen och du kan fortsätta uppdatera kontoinformationen.

  Instruktioner om hur du använder sektionen Skapa finns i Skapa poster (på sidan 53).

- Nyligen visade

  Sektionen Nyligen visade innehåller länkar till de 10 senast visade, redigerade eller skapade posterna, inklusive poster från tidigare sessioner. Om du klickar på en post för att visa dess detaljsida kommer den posten att tas med i sektionen Nyligen visade.

  Med den här funktionen kan du enkelt komma åt dina aktiva poster. Om du tar bort en post tas den bort från listan Nyligen visade. Om en annan användare tar bort en post finns den kvar i listan Nyligen visade och om du väljer posten visas ett meddelande om att länken inte längre finns.

  Obs! Om du stänger webbläsarfönstret för att avsluta Oracle CRM On Demand istället för att klicka på länken Logga ut, visas eventuellt inte de visade posterna från den senaste sessionen i sektionen Nyligen visade i aktivitetsfältet nästa gång du loggar in på Oracle CRM On Demand. Du bör alltid klicka på länken Logga ut för att avsluta Oracle CRM On Demand.

- Favoritposter

  Sektionen Favoritposter innehåller länkar till posterna som du har markerat som dina favoriter. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till posterna som du använder mest. I sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet kan högst 10 poster ingå samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan Favoritposter och du kan hantera dina favoritposter. Du kan ha maximalt 100 poster i dina favoriter. Mer information om sidan Favoritposter finns i Sidan Favoritposter (på sidan 122).

- Favoritlistor

  Sektionen Favoritlistor innehåller länkar till listorna som du har markerat som dina favoriter. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till listorna som du använder mest. I sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet kan högst 10 listor ingå samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan

Favoritlistor och du kan hantera dina favoritlistor. Du kan ha maximalt 100 listor i dina favoriter. Mer information om sidan Favoritlistor finns i Sidan Favoritlistor (på sidan 143).

Obs! Du kan lägga till listor i dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Lägg till i Favoriter, som visas bredvid listnamnet på sidan Hantera listor och i namnlisten på själva listsidan.

- Kalender

  Den här sektionen innehåller en kalender där dagens datum är markerat. När du klickar på ett datum i kalendern visas sidan Dagkalender för det aktuella datumet. Kalendersektionen visas inte som standard, men du kan lägga till den i åtgärdsfältet i din personliga layout. Om du vill redigera åtgärdsfältet i din personliga layout klickar du på den globala länken Mina inställningar, på Personlig layout och på Layout på åtgärdsfältet.

- Anpassade webbappletar

  Företagsadministratören kan skapa webbappletar som kan läggas till i aktivitetsfältet för att visa HTML-webbinnehåll (t.ex undersökningar, videoklipp) och RSS-flöden. Mer information om anpassade webbappletar finns i Om anpassade webbappletar.

Du kan expandera eller komprimera sektionerna i aktivitetsfältet. Inställningarna för aktivitetsfältet behålls när du arbetar i Oracle CRM On Demand. Om du döljer aktivitetsfältet behålls inställningarna för sektionerna inom aktivitetsfältet även om aktivitetsfältet är dolt och inställningarna blir tillgängliga om du visar aktivitetsfältet igen.

Om din användarroll har den behörighet som krävs kan du ändra layouten för ditt aktivitetsfält via den globala länken Mina inställningar. Du kan visa eller dölja sektionerna och webbappletarna i aktivitetsfältet som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet i din användarroll. Mer information finns i Ändra layout på åtgärdsfältet (på sidan 893).

Flikar för posttyper

I överkanten på varje sida finns flikar som öppnar hemsidorna för posttyperna på toppnivå som är tillgängliga för dig. Om du t.ex. klickar på fliken Kontakter öppnas hemsidan för kontakter. Hur många flikar du ser beror på webbläsarfönstrets storlek och upplösning och hur många flikar som finns i fliklayouten. Mer information om fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

Sektioner

Varje sida innehåller områden som kallas för *sektioner*. I dessa sektioner samlas relevant information om de typer av poster som du arbetar med.

På hemsidan för konton kan till exempel sektionerna Kontolistor, Kontouppgifter, Nyligen ändrade konton och diagrammet Kontoanalys visas.

En sektion kan innehålla följande typer av information:

- **Listor**. Visar poster i rader.
- **Formulär.** Visar posternas fält i ett formulär.
- **Diagram/grafer.** Visar information i olika scheman och diagram.

På detaljsidorna kan du expandera eller komprimera ett helt formulär och de olika sektionerna i ett formulär. Det är användbart om du vill slippa rulla och dölja information som du inte är intresserad av. Om du vill komprimera ett formulär eller en sektion klickar du på minusikonen (-). Om du vill expandera en sektion eller

ett formulär klickar du på plusikonen (+). Knapparna i varje sektion visas även om sektionen är komprimerad. Det läge som du väljer (expanderat eller komprimerat) kvarstår mellan olika sessioner.

På listsidor och redigeringssidor går det inte att expandera och komprimera informationen.

Felmeddelanden och hjälptext på skärmen

När felmeddelanden visas anges de med följande ikon:

Hjälptext på skärmen anges med följande ikon:

Knappbeskrivning på fältnivå

Administratören kan välja att lägga till knappbeskrivningar för fälten. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens detalj- och redigeringssidor, samt i kolumnrubrikerna på listsidorna och i relaterade informationsavsnitt på postens detaljsidor, så som visas i följande exempel:

Account Name

Du visar en knappbeskrivning genom att hålla pekaren över fältetiketten. Mer information om knappbeskrivningar finns i Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand (på sidan 37).

Globala länkar

På varje sida i Oracle CRM On Demand kan du genom de globala länkarna i sidans överkant få åtkomst till vissa resurser samt till din personliga profil, där du kan personanpassa inställningarna, sidlayouterna osv. I följande tabell beskrivs åtgärden som utförs när du klickar på någon av standardlänkarna. Företagsadministratören kan lägga till anpassade länkar på sidorna i Oracle CRM On Demand och kan dessutom dölja några av standardlänkarna.

Om du klickar på den här länken	händer det här
Växla till standardtema eller växla till tema för surfplatta	Men den här länken kan du växla mellan ditt standardtema och temat för surfplatta. Mer information finns i Om standardteman och teman för surfplattor i det här avsnittet.
Utbildning och support	Öppnar hemsidan för utbildning och support där du får tillgång till en rad olika utbildnings- och supportresurser, bland annat ett schema över kostnadsfria webbseminarier och andra utbildningar om Oracle CRM On Demand.

Om du klickar på den här länken	händer det här
	På den här sidan kan du skapa ett serviceärende. Se till att du har tillgång till följande information: ■ Eventuella felmeddelanden som visas i fönstret ■ En beskrivning av problemet, inklusive de steg som du höll på med när felet inträffade
Administratör	Öppnar de sidor där administratörer kan anpassa applikationen. Visas endast för de användare som har en roll med rätt behörighet.
Mina inställningar	Öppnar den personliga hemsidan där du kan uppdatera din personliga profil och redigera sidlayouten.
Borttagna poster	Öppnar sidan Borttagna poster där du kan visa och återställa de flesta borttagna poster under högst 30 dagar efter att de har tagits bort.
Hjälp	Öppnar onlinehjälpen på översta nivån och visar innehållsförteckningen och fliken Sök där du kan söka efter information i hjälpfilerna. Från alla hjälpfönster kan du öppna PDF-versionen av hjälpen där du kan skriva ut särskilda avsnitt eller allt innehåll i hjälpen.
Logga ut	Avslutar Oracle CRM On Demand.

Ytterligare länkar

Varje sida innehåller även andra länkar som visas precis till höger om sidans namn. I den här tabellen beskrivs de åtgärder som utförs när du klickar på dessa länkar:

Om du klickar på den här länken	händer det här
Redigera layout	(Endast hemsidor och detaljsidor.) Om din användarroll har den behörighet som krävs, öppnar länken Redigera layout sidorna där du kan lägga till, ordna om eller dölja sektioner på sidan som du visar. För detaljsidor kan du också dölja vissa fält och ordna om fälten på sidan. Mer information om hur du redigerar dina sidlayouter finns i Ändra layout på hemsidor (på sidan 892) och Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).
Hjälp	Öppnar ett avsnitt i onlinehjälpen som avser den sida eller procedur som du arbetar med.
Utskriftsanpassad	Öppnar en separat sida där du kan skriva ut informationen från din sida. Den utskriftsanpassade länken finns tillgänglig på alla sidor utom redigeringssidorna.

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns flera webbsidor för varje posttyp (konton, kontakter och så vidare).

Hemsidor

På de flesta hemsidor visas uppgifter relaterade till de olika typerna av poster som motsvarar sidorna, t.ex. kontorelaterade uppgifter. I regel visas även filtrerade listor som företagsadministratören har definierat och ett analytiskt diagram som är av relevans för ditt arbete. Hemsidor kan även innehålla webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

Från hemsidan kan du borra ned till andra sidor och hantera olika typer av information efter behov.

Listsidor

På listsidorna visas en deluppsättning av poster enligt den lista du väljer från hemsidan. Från listsidorna kan du

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan med inbyggd redigering, om den funktionen har aktiverats.
- Öppna en detaljsida för posten i postfönstret och uppdatera postdetaljerna utan att navigera bort från listsidan, om postfönstret visas på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i Favoritlistor i åtgärdsfältet genom att klicka på ikonen för favoriter.
- Begränsar listan på listsidan om ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista visas. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 136).
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där.

Dessutom kan du använda menyn på postnivå bredvid varje postnamn när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Beroende på hur företagsinställningarna och inställningarna i användarprofilen ser ut kan kolumnrubrikerna på listsidorna alltid vara synliga när du bläddrar nedåt på en sida med poster. Den här funktionen kan slås på eller av på företagsnivå, men du kan åsidosätta inställningen Lås rubrik i listkolumn på företagsnivå i din personliga profil. Information om hur du ändrar inställningen Lås rubrik i listkolumn i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (på sidan 862).

Obs! Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje i kolumnrubrikerna på listsidorna.

Hantera listsidorna

På sidorna Hantera listor visas standardfiltrerade listor och de listor som du skapat för eget bruk eller som din chef skapat åt medarbetarna. Från sidorna Hantera listor kan du:

- Ta bort en lista.
- Granska hela listan över filtrerade listor.
- Redigera en lista som du eller din chef skapat eller påbörja processen att skapa en ny filtrerad lista.
- Välja listor som du vill lägga till i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

Detaljsidor

En detaljsida visar informationen för en post. Höst upp på sidan visas postfälten. Om inbyggd redigering är aktiverat kan du uppdatera fälten. Beroende på hur din användarroll är konfigurerad kanske du kan personanpassa layouten på fälten på postdetaljsidorna. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Fältetiketter och knappbeskrivningar

Ett fält som visas på en posts detaljsida kan märkas med en textetikett eller ikon som anger syftet med fältet, beroende på hur administratören har ställt in fälten. Ett fält som innehållet exempelvis mobiltelefonnummer kan märkas med textetiketten *Mobiltelefonnummer* eller med en mobilikon. Det går också att ange att ett fält inte ska märkas med någon etikett.

Administratören kan välja att lägga till knappbeskrivningar för fälten. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens detalj- och redigeringssidor, samt i kolumnrubrikerna på listsidorna och i relaterade informationsavsnitt på postens detaljsidor, så som visas i följande exempel:

Account Name

Beroende på hur ett fält är märkt och om det finns en knappbeskrivning för fältet, visas knappbeskrivningen så här:

- **Textetiketter för fält.** Om det finns en knappbeskrivning för fältet visas den när du håller pekaren över fältets textetikett.
- **Ikonetiketter för fält.** Om det inte finns en knappbeskrivning för fältet visas fältnamnet när du håller pekaren över ikonen. Om det finns en knappbeskrivning för fältet visas den när du håller pekaren över ikonen.
- **Fält utan etikett.** Ingen knappbeskrivning visas.

Bilder på detaljsidor

För vissa posttyper kan företagsadministratören ange att en bild ska gå att visa på sidorna med detaljer om posten. Om administratören anger att en bild ska gå att visa på en detaljsida visas en platshållare överst till vänster på detaljsidan. Då kan du ladda upp bilden du vill visa. Det går inte att flytta bilden på sidan. Mer information finns i Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 66).

Avsnitt med relaterad information

Längst ned på en postdetaljsida kan du komma åt relaterade informationssektioner som innehåller listor med poster som är länkade till huvudposten. Beroende på vilken inställning du har visas de relaterade informationssektionerna som listor eller som flikar. I standardapplikationen visas upp till fem poster av en posttyp i listan med relaterad information för kopplade poster på detaljsidan. I listan med länkade poster kan du utföra följande, beroende på posttyp och på dina åtkomstnivåinställningar för posttypen:

- Öppna hela listan med relaterade poster för en viss posttyp.
- Länka mer information till huvudposten.
- Skapa en ny post som länkas till huvudposten.
- granska redan länkade poster
- Redigera vissa fält i poster som är länkade till huvudposten om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad.
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där.

Om behörigheten Visningsformat för anpassad relaterad information ingår i din användarroll kan du välja att visa relaterade informationssektioner som listor eller som flikar genom att ställa in alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om fältet Relaterad information, format i din personliga profil är tomt används inställningen för din användarroll och om fältet Relaterad information, format i din användarroll är tomt används inställningen för företaget.

Om sektionerna med relaterad information visas som flikar och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar i företagsprofilen är markerad blir även fler listfunktioner, till exempel sortering, filtrering och sökning, tillgängliga i sektionerna med relaterad information. Administratören kan dessutom alternativt ställa in ett standardfilter för en lista över poster i en sektion med relaterad information. Mer information om den utökade vyn för flikar finns i Om den utökade vyn för flikar med relaterad information (på sidan 70).

Beroende på hur din användarroll är konfigurerad kanske du kan personanpassa layouten på de relaterade informationssektionerna på postdetaljsidorna. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

För många posttyper som visas i avsnitten för relaterad information kan administratören skapa layouter som anger vilka fält som visas i listan med relaterade poster. När det gäller vissa posttyper kan administratören också bestämma vilka fält som ska användas för att sortera listan med relaterade poster när listan först visas, och om posterna sorteras i stigande eller fallande ordning.

Rulla mellan flikarna med relaterad information

Om du använder ett klassiskt tema och sektionerna med relaterad information visas som flikar kan det eventuellt finnas fler flikar tillgängliga än som får plats på sidan i ditt webbläsarfönster. I så fall kan du klicka på pilarna till höger och vänster på flikarna för att rulla mellan flikarna. Hur flikarna visas vid rullning beror på kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar i företagsprofilen enligt följande:

- Om kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar är avmarkerad kan du rulla mellan flikarna en i taget med höger och vänster pil.
- Om kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar är markerad visas nästa eller föregående uppsättning flikar när du klickar på höger och vänster pil. Om det finns till exempel femton flikar men bara sex får plats på sidan kan du klicka på höger pil om du vill visa nästa sex flikar. Visa de återstående genom att klicka på pilen igen. Du kan sedan klicka på vänster pil för att rulla bakåt mellan flikarna, sex flikar i taget.

Postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll.

Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 68). Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 891).

Använda projektionsläget för att visa relaterade informationssektioner

Projektionsläget består en lista med länkar till relaterad information på sidan. Projektionsläget kan även vara tillgängligt längst ned i webbläsarfönstret. Om projektionsläget ska kunna användas måste båda av följande villkor vara uppfyllda:

- Kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar måste ha markerats i varje tema.
- Projektionslägesfunktionen måste vara påslagen. Du kan slå av eller på projektionslägesfunktionen genom att ställa in alternativet i din personliga profil. Om fältet Projektionsläge i din personliga profil är tomt används inställningen för företaget.

I nedanstående procedur beskrivs hur du använder projekteringsläget.

Så här använder du projektionsläget för att visa relaterade informationssektioner

- Gör något av följande:
  - Gå till de relaterade informationslistorna eller flikarna utan att behöva bläddra nedåt på sidan genom att klicka på länkarna.
  - Dölj projektionsläget genom att klicka på minustecknet (-).
  - Visa det igen genom att klicka på plustecknet (+).

  Visa- eller komprimeringsinställningarna i projektionsläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från Oracle CRM On Demand och sedan loggar in igen.

OBS! Mer information om hur du ändrar alternativen Format för relaterad information och Projektionsläge i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (på sidan 862).

Aktiviteter som du kan utföra på detaljsidorna

På detaljsidorna kan du också göra följande:

- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten (i de flesta posttyper). Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Visa och dölja sektionerna på detaljsidorna. Inställningarna gäller tills du ändrar dem, även om du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.
- klicka på en ikon på detaljsidan om du vill lägga till posten i sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet

- klicka på ikonen Anteckning om du vill lägga till anteckningar eller visa anteckningar från andra användare
- skicka en anteckning till andra användare genom att placera pekaren över användarens namn, se Skicka anteckningar till andra användare (på sidan 160).

Detaljsidor kan även innehålla anpassade webbappletar som företagsadministratören har ställt in. Dessa används för att bädda in webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll på sidan. Mer information finns i Om anpassade webbappletar.

Nya postsidor

Du kan skapa poster från olika områden i Oracle CRM On Demand. Vilken fältlayout som visas på sidan där du anger informationen för en ny post är beroende av hur din användarroll har konfigurerats. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (på sidan 52).

Redigeringssidor

På redigeringssidorna visas fälten för en post i redigerbart format. Du kan använda de här sidorna när du vill uppdatera postinformationen. Postfälten på redigeringssidorna är identiska med fälten på den övre delen av detaljsidorna. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens redigeringssidor.

Både redigeringssidorna och detaljsidorna kan innehålla anpassade webblänksfält. För en specifik webblänk kan administratören ange om den ska visas på redigeringssidan, detaljsidan eller båda två, på det sätt som beskrivs i Skapa webblänkar.

Layoutsidor

Administratörer och andra användare som har de nödvändiga behörigheterna kan konfigurera och anpassa layouten på många sidor i Oracle CRM On Demand samt konfigurera fliklayouter, layouter för aktivitetsfältet och så vidare. På layoutsidorna där du konfigurerar sådana layouter anger du i regel konfigurationen som du vill ha genom att välja objekt i en lista och flytta dem till en annan lista.

Om du vill flytta värden från en lista till en annan lista på layoutsidorna kan du använda vänster och höger pil på sidan. I instruktionerna i onlinehjälpen beskrivs i regel den här metoden för att flytta värdena. På många layoutsidor kan du emellertid även flytta ett värde från en lista till en annan lista genom att dubbelklicka på värdet. När du dubbelklickar på ett värde flyttas det till listan närmast till höger om listan där det tidigare visades. Om du dubbelklickar på ett värde i listan längst till höger flyttas värdet till listan närmast till vänster om listan där det tidigare visades.

Obs! I de fall då listorna på layoutsidan presenteras i ett rutnätsformat, som layoutsidorna för anpassning av fältlayouter för postdetaljsidor, går det inte att flytta en lista till en annan genom att dubbelklicka på värdet. Det går heller inte att flytta ett värde från en lista till en annan lista genom att trycka på värdet på en pekskärmsenhet.

I regel finns även pil upp/ned på layoutsidorna så att du kan ändra objektens inbördes ordning i en lista över objekt.

Obs! Möjligheten att flytta ett värde från en lista till en annan stöds även inom andra områden i gränssnittet. I sektionen Visa kolumner på en listkonfigurationssida kan du till exempel flytta fält från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält genom att dubbelklicka på fältnamnen. I fönstret där du väljer värden för ett fält med en

urvalslista med flerval kan du även flytta värdena som du vill ha till listan Vald genom att dubbelklicka på värdena.

Om att visa eller dölja aktivitetsfältet

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll och han/hon kan också ta bort tillgängligheten för aktivitetsfältet från användarrollerna. Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det varje gång som du loggar in på Oracle CRM On Demand. Under din session i Oracle CRM On Demand kan du dölja och visa aktivitetsfältet som du vill genom att klicka på ikonen för aktivitetsfältet (tre vågräta linjer).

Om du använder ett klassiskt tema visas ikonen för aktivitetsfältet till vänster om flikarna på sidan i Oracle CRM On Demand. Om du använder ett modernt tema visas ikonen för aktivitetsfältet i det globala sidhuvudet på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om aktivitetsfältet inte är tillgängligt för din användarroll kan du inte visa aktivitetsfältet.

Min hemsida

Från Min hemsida kan du granska informationen för din arbetsdag. Du kan

- kontrollera ditt schema för bokningar i sektionen Dagens kalender.

  Obs! Om inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå eller på företagsnivå tillåter att du tar emot popup-påminnelser, så loggar du in i Oracle CRM On Demand. I popup-fönstret Aktivitetspåminnelse visas alla påminnelser för aktiviteter som du äger eller för vilka du visas i listan över användare. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse. Mer information om popup-fönstret Aktivitetspåminnelse finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206).

- läsa tidskänsliga aviseringar som informerar dig om deadlines, t.ex. för att skicka prognoser, i sektionen Aviseringar. Aviseringar ställs in av företagsadministratören. Administratören kanske också har konfigurerat aviseringsmeddelanden så att de visas i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand. Om ett aviseringsfönster visas när du loggar in kan du göra följande när du har läst meddelandet:

  - Om du inte vill att aviseringen ska visas igen i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand, ska du markera kryssrutan Jag har läst det här, visa inte igen. När du har stängt aviseringsfönstret visas inte aviseringen igen ett separat aviseringsfönster. Du kan emellertid fortfarande visa den i aviseringssektionen på Min hemsida tills den upphör att gälla.

  - Klicka på OK när du vill stänga aviseringsfönstret.

- granska listan över öppna uppgifter, sorterade efter sista datum och prioritet (uppil för 1-Hög, ingen pil för 2-Medel, nedpil för 3-Låg), i sektionen Öppna uppgifter.

  Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en

nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Granska nyligen skapade eller ändrade poster.

  I standardapplikationen i sektionen Nyligen skapade kundämnen visas de kundämnen som skapades senast. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida.

- Visa en lista med favoritkontakter.

  I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 317).

- Granska en relevant analys.

  En eller flera rapportsektioner visas eventuellt på Min hemsida, beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat Min hemsida. I standardapplikationen visas en analys av kvaliteten på dina affärsmöjligheter för det innevarande kvartalet (Pipelinekvalitet för innevarande kvartal) på Min hemsida.

- Visa webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll.

  Beroende på vad företagsadministratören har lagt upp och på vad som ingår i sidlayouten kan du visa inbäddat webbinnehåll på Min hemsida. Webbinnehållet kan inkludera webbwidgetar, till exempel Google Maps eller företagsvideoklipp och RSS-flöden. Mer information om hur du lägger upp externt webbinnehåll finns i Om anpassade webbappletar.

Företagsadministratören kan anpassa layouten på Min hemsida. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Tabellen nedan innehåller instruktioner om hur du kan genomföra vanliga uppgifter via Min hemsida.

Om du vill	Utför följande steg
Aviseringar	
Visa en lista över aviseringar	I sektionen Aviseringar klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas sidan Aviseringar.
Visa en avisering	Klicka på länken för aviseringen i sektionen Aviseringar. Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
Möten	
Skapa ett möte	Klicka på Ny i sektionen Dagens kalender. Fyll i nödvändig information på sidan Bokning, redigera och spara posten.
granska en	Klicka på ämneslänken för bokningen du vill granska i sektionen Dagens

Om du vill	Utför följande steg
bokningspost	kalender. Sidan Bokning, detaljer öppnas.
granska den här månadens bokningar	Klicka på ikonen 31 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med månadens schema.
granska den här veckans bokningar	Klicka på ikonen 7 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med veckans schema.
Granska dagens möten	Klicka på länken Visa kalender eller ikonen 1 i sektionen Dagens kalender. Kalendern öppnas med dina bokningar för dagen.
Layout	
Ändra layouten på Min hemsida	Ändra informationen som visas i två sektioner på Min hemsida genom att klicka på Redigera layout. Sedan infogar och raderar du sektioner och ordnar sektionerna med hjälp av pilarna.
Poster **Obs!** I standardapplikationen visas de kundämnen som skapades senast i sektionen Nyligen skapade kundämnen. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida, till exempel Nyligen ändrade konton.	
Skapa en post	Klicka på Ny i namnlisten i sektionen där posterna visas. Ange nödvändig information på redigeringssidan och spara posten.
Granska en post	Klicka på länken för posten du vill granska i sektionen där posterna visas. Detaljsidan för posten öppnas.
Granska en lista över poster	I sektionen där posterna visas klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas listsidan för posten.
Rapporter	
dela in diagrammet med en annan kategori	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt klicka på listrutan och ändra urvalet. Dina data i diagrammet och tabellen visas kategoriserade enligt ditt urval. I standardapplikationen kan du göra detta med Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
visa posterna som omfattar ett segment i diagrammet eller tabellen	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt borra ned i ett segment eller en länk och visa posterna som omfattar den kategorin. I standardapplikationen kan du göra detta med sektionen Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
Uppgifter	
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i sektionen Öppna uppgifter. Fyll i nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.

Om du vill	Utför följande steg
granska en uppgiftspost	Klicka på ämneslänken för uppgiften du vill granska i sektionen Öppna uppgifter. Sidan Uppgift, detaljer öppnas.

Granska dina aviseringar

Företagsaviseringar visas på Min hemsida. Företagsadministratörer använder aviseringar för att skicka ut företagsinformation, t.ex. meddelanden om möten och policyändringar. Administratören kan konfigurera en företagsavisering så att den endast visas för användare som har en viss roll. I allmänhet kan användare bara granska aviseringar som visas för alla användare och de aviseringar som är konfigurerade för att visas för deras egen roll. Om din roll inkluderar behörigheten Hantera företag så kan du granska alla aviseringar, inklusive de aviseringar som är begränsade till särskilda roller.

Om du är säljare och din information ingår i ditt företags säljprognoser får du även en avisering när en prognos har genererats.

Obs! Administratören kanske också har konfigurerat aviseringsmeddelanden så att de visas i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand. Mer information om aviseringsfönster finns i Min hemsida (på sidan 42).

Så här granskar du dina aviseringar:

1. Klicka på fliken Hemsida.
2. I avsnittet Aviseringar kan du göra följande:
   - Klicka på länken till den avisering som du vill granska om den visas under Hem.

     Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
   - Klicka på länken Visa fullständig lista.

     Sidan Aviseringar öppnas och du kan välja en avisering, välja ett alternativ i listrutan för att begränsa antalet typer av aviseringsposter som visas eller skapa en egen filtrerad lista med aviseringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för aviseringar
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Arbeta med meddelandecenter

Med hjälp av meddelandecentret i åtgärdsfältet kan du hantera egna anteckningar, anteckningar från andra användare och anteckningar om poster, allt på ett ställe. Meddelandecentret möjliggör på så sätt effektivare kommunikation och samarbete inom Oracle CRM On Demand.

Meddelandecentret kan innehålla:

- **Anteckningar som du skapar för eget bruk.** Du kan skapa egna anteckningar i meddelandecentret. Det kan vara bra om du vill registrera åtgärder som du vill följa upp eller spara information som du vill kunna hänvisa till vid ett senare tillfälle. Dessa privata anteckningar indikeras med en ikon med en nyckel.
- **Anteckningar om poster som du vill prenumerera på.** I posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du hålla ordning på konversationer om en viss post genom att gå till detaljsidan och börja prenumerera på alla nya anteckningar som läggs till om posten. Du får då en kopia på alla sådana anteckningar i meddelandecentret och kan svara från meddelandecentret. Observera att du inte får några meddelanden om andra ändringar i posten utan bara kopior på nya anteckningar som läggs till i posten.
- **Anteckningar som andra användare skickar till dig.** Andra användare kan klicka på anteckningsikonen bredvid ditt namn på en sida i applikationen och skicka en anteckning till dig. Anteckningar som skickas till dig på det här sättet indikeras av en ikon med två personer.

Meddelandecentret innehåller en anteckningsikon (kartnål) och bredvid ikonen visas antalet nya meddelanden.

När du klickar på anteckningsikonen i meddelandecentret visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av texten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning. Om anteckningen är kopplad till en post som du prenumererar på kan du borra ned till posten från länken i anteckningen.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden om du vill, skriv din anteckning och klicka på Spara. Ämne är valfritt. Om du inte anger ett ämne kopieras de första tecknen från anteckningstexten till ämnesraden.
Svara på en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning, klicka på Besvara och gör din anteckning. När du klickar på Spara skickas ditt svar till meddelandecentret som tillhör användaren som skickade anteckningen till dig. Om du väljer Publicera publiceras din anteckning på relevant detaljsida och skickas till alla användare som prenumererar på posten.
Ta bort en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas kopian av anteckningen bort från ditt meddelandecenter, men den faktiska anteckningen på detaljsidan tas inte bort.
Visa detaljer om en användare som skickat en	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Om du vill	Utför följande steg
anteckning	

Du kan bädda in meddelandecentret som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 902).

Om meddelandecentret bäddas in som en webbwidget kan du uppdatera meddelandecentret med de senaste meddelandena från Oracle CRM On Demand genom att klicka på knappen Förnya.

Arbeta med appletar för RSS-flöden

I Oracle CRM On Demand kan du använda appletar med rss-flöden för att prenumerera på intressant innehåll som uppdateras frekvent, t.ex. bloggposter, nyhetsrubriker eller poddsändningar. Det här innehållet kan t.ex. komplettera din CRM-information med information från nyhetsleverantörer som du prenumererar på. Eventuellt visas allmänna marknadsnyheter på hemsidan. Du har kanske nyheter och information som är specifik för klientens arbetsgivare på detaljsidan för kontakter.

Oracle CRM On Demand har en inbyggd flödesläsare som lägger till innehåll för att du aldrig ska behöva lämna applikationen. Till exempel behöver du då inte gå till andra webbplatser för att läsa marknadsnyheter utan informationen levereras i Oracle CRM On Demand. Utöver att lägga till innehåll kan flödesläsaren ta emot parametrar för användare och poster.

Appletar för RSS-flöden är en typ av anpassade webbappletar som skapas av företagsadministratören där URL för ett RSS-flöde anges. Appletar för RSS-flöden kan därför visas på följande platser:

- Min hemsida
- Hemsida för posttyper
- Detaljsidor för posttyp
- Åtgärdsfältet

Mer information om anpassade webbappletar finns i Om anpassade webbappletar.

Du måste lägga till appleten i hemsidelayouten, layouten för detaljsidan eller layouten för åtgärdsfältet om den inte redan visas på sidan eller i åtgärdsfältet.

Företagsadministratören kan ange att en applet för RSS-flöde är konfigurerbar. Om detta är fallet visas länken Konfigurera i appleten och du kan ändra namnet för appleten och webbadressen som associeras med denna så att ett annat RSS-flöde visas. Om en applet för ett RSS-flöde inte är konfigurerbar visas inte länken Konfigurera.

Obs! Företagsadministratören kommer endast att göra ett fåtal appletar med rss-flöden konfigurerbara.

Om företagsadministratören tar bort en applet för ett RSS-flöde tas även anpassade versioner av appleten bort från applikationen. Till exempel om en användare har en applet för CNN-nyhetsflöde på sin hemsida och annan användare har konfigurerat appleten för ett NBC-nyhetsflöde på sin hemsida förlorar båda användarna tillgången till appletflödet om den ursprungliga appleten för RSS-flödet tas bort.

Konfigurera en applet för ett RSS-flöde

1. Klicka på länken Konfigurera.
2. I fältet Namn skriver du in ett lämpligt namn för appleten.
3. I fältet för webbadress anger du lämplig webbadress.
4. Klicka på Spara.

   Flödet förnyas med data från den konfigurerade webbadressen. Mer information om standardiseringen av webbadresser i Oracle CRM On Demand finns i Om standardisering av webbadresser.

   Obs! Du kan klicka på Använd standard om du vill gå tillbaka till den webbadress som har definierats av företagsadministratören.

Arbeta med poster

Det här ämnet beskriver följande vanliga procedurer för arbetet med poster:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Hitta poster (på sidan 71)
- Förhandsgranska poster (på sidan 110)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 121)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Skapa och begränsa listor (på sidan 129)
- Exportera poster i listor (på sidan 144)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Ändra primär anpassad bok för en post (på sidan 149)
- Uppdatera grupper av poster (på sidan 150)
- Slå samman poster (på sidan 151)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Skriva ut information som visas på sidor (på sidan 184)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Import- och exportverktyg
- Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49)

Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap

Din åtkomst till information i Oracle CRM On Demand bestäms av vissa åtkomstkontrollkomponenter som är kopplade till din användarroll i Oracle CRM On Demand:

- **Behörighet.** Du har åtkomst till viss företagsinformation eller administrativ information om din användarroll har behörigheten för den informationen. Om din användarroll exempelvis har behörigheten Hantera dataregler - hantera arbetsflödesregler har du åtkomst till alla data om arbetsflödets konfiguration.
- **Posttypsåtkomst och åtkomstprofiler.** För att få åtkomst till posterna i en given posttyp måste din användarroll och din åtkomstprofil ha de lämpliga inställningarna:
  - Din användarroll måste ha behörigheten för att ha åtkomst till posttyperna på högsta nivån. För att t.ex. få åtkomst till en kontopost måste din användarroll ha den behörigheten som krävs för den kontoposttypen.
  - Din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till posttypen. Åtkomstprofilerna kontrollerar också vilka åtgärder du kan utföra på informationen du har åtkomst till. Exempelvis kan din ägaråtkomstprofil ge dig rättigheter att redigera kontoposter som du äger och din standardåtkomstprofil kan ge dig skrivskyddade rättigheter för kontoposter som du kan se via delad åtkomst men inte äger.

    Obs! Åtkomstprofiler används också i olika postdelningsmekanismer som förklaras i nästa avsnitt.

Postdelningsmekanismer

Användare kan dela poster via följande postdelningsmekanismer:

- **Företagets rapporteringshierarki.** En chef kan t.ex. se en underordnads poster.
- **Användardelegering.** En användare kan t.ex. delegera åtkomst till en annan användare som kanske inte är i samma rapporteringshierarki.
- **Medlemskap i anpassade böcker.** En blandad grupp av användare kan få åtkomst till en uppsättning poster som är associerade med en anpassad bok som heter *Heta affärer*.
- **Teammedlemskap**. Ägaren till en kontopost kan exempelvis dela kontot med en uppsättning användare som han/hon väljer.
- **Gruppmedlemskap**. A *grupp* är ett fördefinierad team av användare. T.ex. om en användare som är medlem i grupp blir ägare av en kontaktpost läggs alla andra medlemmar i samma grupp också till i kontaktteamet. Mer information om grupper finns i Grupphantering.

Obs! Att dela information via anpassade böcker är den mest effektiva metoden för att dela information på stora företag där användarna delar mer än en miljon poster.

Postägarskapslägen

För de flesta posttyperna som stöder anpassade böcker kan din företagsadministratör ställa in postägarskap för posttypen i användarläge, bokläge eller blandat läge. Beroende ditt företags policys och de ägarskapslägen som är konfigurerade för posttyperna kan du äga posterna direkt, få åtkomst via postdelningsmekanismer eller en kombination av båda. Postägarskapslägena är som följer:

- **Användarläge.** När en posttyp är inställd på användarläge måste alla poster som tillhör den posttypen vara tilldelade en ägare. En användare äger en post där användaren är associerad med postens ägarfält. Om fältet Bok finns med på detaljsidan för posten visar det vilken användarbok som är knuten till ägaren.
- **Bokläge.** När en posttyp är inställd på bokläge har de posterna inga ägare tilldelade. Istället måste varje post ha en primär anpassad bok knuten till den. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder inte att den anpassade boken äger posten eftersom den anpassade boken är en postdelningsmekanism. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder endast att posten primärt hör till en anpassad bok och inte att den hör till en specifik användare. Bokläget är användbart i rapporter då du vill indikera att posten hör till en viss anpassad bok så att den inte räknas flera gånger om posten också delas med andra böcker.
- **Blandat läge.** När en posttyp är inställd på blandat läget går det att ställa in en post som tillhör den posttypen på något av följande sätt:
  - Posten kan ställas in utan att en ägare och utan att vara kopplad till en primär anpassad bok.
  - Posten kan vara tilldelad en ägare.
  - En primär anpassad bok kan vara knuten till posten.

För posttyper som inte stöder anpassade böcker men kräver en ägare stöds endast användarläget för postägarskapet.

En post kan inte ha både en tilldelad ägare och en associerad primär anpassad bok i något postägarskapsläge. Men till alla ägarskapslägen kan du tilldela ytterligare anpassade grupper till en post om den posttypen stöder anpassade böcker.

Om gruppfältet visas på postdetaljsidan kan fältet visa namnet på en användarbok eller en primär anpassad bok för den posten eller så är fältet tomt:

- Om posten ägs av en användare visar fältet Bok namnet på postägarens användarbok.
- Om posten inte ägs av en användare visar gruppfältet en primär anpassad bok för posten, eller så är fältet tomt.

Din företagsadministratör konfigurerar postägarskapsläget genom att göra vissa fält obligatoriska för posttypen. Din företagsadministratör kan ändra postägarskapsläget för en posttyp. Mer information om hur du ställer in postägarskapslägen finns i Konfigurering av postägarskapslägen.

Standardvärden i fälten Ägare och Bok

När du öppnar en Ny post-sida visas följande värden i fälten Ägare och Bok:

- Om posttypen har konfigurerats i användarläge infogas ditt alias automatiskt i fältet Ägare. Om fältet Bok visas infogas namnet på din användarbok i fältet.
- Om posttypen har konfigurerats i blandat läge infogas inte något värde i fältet Ägare eller Bok.

Obs! Möten som du skapar i din kalender utgör undantag från den vanliga funktionen för posters ägarlägen. När du skapar ett möte i din kalender infogas ditt namn i fältet Ägare, oavsett postens ägarläge.

- Om posttypen konfigureras i bokläge händer följande:
  - Fältet Ägare för den nya posten fylls inte i.
  - Vad gäller fältet Bok beror standardvärdet på vilken standardbok som har angetts för posttypen i din användarpost, enligt följande:
    - Om en anpassad bok anges som standardbok för posttypen infogas namnet på den angivna standardboken automatiskt i fältet Bok i den nya posten.
    - Om ingen standardbok anges för posttypen, eller om en användarbok eller boken Alla anges som standardbok för posttypen, fylls fältet Bok inte i för den nya posten. Mer information om boken Alla finns i Använda bokväljaren (finns "Använda gruppväljaren" på sidan 102).

Obs! I en sidlayout kan fältet Ägare eller Bok vara obligatoriskt, även om posttypen har konfigurerats i blandat läge. Om fältet Ägare är obligatoriskt är det tomt som standard när du öppnar en Ny post-sida och du måste välja en ägare till posten för att kunna spara den. När du väljer en ägare till posten visas namnet på ägarens användarbok i fältet Bok. Om fältet Bok är obligatoriskt i en sidlayout måste du välja en primär anpassad bok för att kunna spara posten.

Vad händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras?

Följande händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras från ett läge till ett annat:

- När du skapar en ny post för den posttypen måste du kanske välja en ägare för posten eller associera en primär bok med en ny post, beroende på det nya ägarskapsläget.
- Om du är den första användaren som uppdaterar en post efter att ägarskapsläget ändras måste du kanske välja en ägare eller en primär bok för posten innan du kan spara dina ändringar, beroende på det nya ägarskapsläget. Följande tabell visar vad som händer under de olika omständigheterna.

Gammalt läge	Nytt läge	Beteende
Användarläge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.
Användarläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.
Bokläge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Bokläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.

Gammalt läge	Nytt läge	Beteende
Blandat läge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Blandat läge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.

Om en ägare av en befintlig post tas bort från posten när posten uppdateras efter att postägarskapsläget för posttypens ändras från användarläget till ett annat läge händer följande:

- Om posttypen stöder team kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

  Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster.

- Om en aktivitet som tidigare hade en ägare uppdateras och ägarfältet rensas så visas inte längre aktiviteten i den tidigare ägarens kalender. Men aktiviteten visas i listan med relaterade aktiviteter som användare har åtkomst till via postdetaljsidorna. Alla användare, inklusive den tidigare postägaren, som har åtkomst till posten via bokmedlemskapet ser aktiviteten i den relaterade listan med öppna eller slutförda aktiviteter.

Om layout för sidor för nya poster

I standardapplikationen har sidan där du fyller i information för en ny post samma fältlayout som posttypens detaljsida. Du kan emellertid se annan layout beroende på hur din användarroll har konfigurerats. Layouten som visas när du skapar en post bestäms av följande:

- **Anpassade layouter för sidor för nya poster.** Administratören kan skapa en anpassad layout som används särskilt för sidan där du fyller i information för en ny post av en viss posttyp, och sedan tilldela den layouten till din roll. En anpassad layout för en sida för ny post innehåller färre fält än posttypens detaljsidelayout.

  Administratören kan dessutom ange att den anpassade layouten för sidan för ny post bara ska användas när du skapar en post via Aktivitetsfältet (eller det globala sidhuvudet, om du använder ett modernt tema). Om administratören markerar det här alternativet i din roll sker följande:

  - Den anpassade layouten för sidan för ny post används i formuläret som öppnas när du skapar en post via Aktivitetsfältet.
  - Detaljsidans fältlayout används på sidan för ny post som öppnas när du skapar en post från något annat område i Oracle CRM On Demand, till exempel när du öppnar sidan för ny post genom att klicka på Ny på en hemsida, listsida eller detaljsida.

Obs! När en anpassad layout används för sidan för ny post, visas länken Avancerat på sidan så att du kan växla till den fullständiga layouten för sidan för ny post.

- **Personanpassade sidlayouter.** Om din användarroll har behörighet att personanpassa fältlayouten på postdetaljsidor, och om du personanpassar fältlayouten för en posttyps detaljsida, används den personanpassade fältlayouten också på sidan där du fyller i information för en ny post, såvida inte en anpassad layout har tilldelats din roll för den sidan. Om en anpassad layout har tilldelats din roll för sidan för ny post, används den anpassade layouten i stället för din personanpassade layout. Länken Avancerat visas på sidan så att du kan växla till den personanpassade layouten för sidan. Mer information om hur du personanpassar sidlayouter finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

  Obs! Du kan inte personanpassa fältlayouten i en anpassad layout för sidan för ny post.

Skapa poster

Du kan skapa en post från olika områden i applikationen. Vilket område du väljer beror på vad du vill göra:

- Du kan skapa posten i ett popup-fönster som är fristående från de poster du arbetar med. Platsen i applikationens huvudområde försvinner inte.
- Skapa posten genom att klicka på knappen Nytt på hemsidan eller på sidan Lista eller Detalj. På varje sida öppnas samma formulär som i de andra metoderna, men fokus förflyttas från din aktuella sida till sidan Redigera. Du måste använda länken Tillbaka för att gå tillbaka till sidan du arbetade med.
- Skapa posten för en annan posttyp som länkas automatiskt till posten du arbetar med.

Du kan också skapa nya poster på följande sätt:

- Genom att importera poster:
  - Använda importassistenten för att importera poster från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
  - Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
  - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

  Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg.
- Genom att konvertera kundämnesposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera kundämne kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en kundämnespost:
  - En kontopost
  - En kontaktpost
  - En affärsmöjlighetspost

  Mer information om hur du konverterar kundämnen finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266).
- Genom att konvertera affärsregistreringsposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera affärsregistrering kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en affärsregistreringspost:

- En kontopost
- En kontaktpost
- En affärsmöjlighetspost

Mer information om att konvertera affärsregistreringar finns i Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 524).

Tips! Förhindra dubbletter genom att söka efter posten innan du skapar en ny. Se Hitta poster (på sidan 71).

Obs! En asterisk (*) bredvid ett fältnamn anger att det är ett obligatoriskt fält. Om din roll har tilldelats en anpassad layout för sidan för nya poster för posttypen, kanske den sida som öppnas när du skapar en post innehåller färre fält än vad som finns i den fullständiga sidlayouten för posttypen. Om du vill ange information för fler fält, kan du öppna den fullständiga sidan genom att klicka på länken Avancerat på sidan för nya poster. Länken Avancerat visas bara om din roll har tilldelats en anpassad layout för sidan för nya poster för posttypen. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (på sidan 52).

Så här skapar du en post med hjälp av sektionen Skapa

1. Du kan vid behov expandera sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
2. Klicka på posttypen som du vill skapa.
3. Fyll i postinformationen i formuläret Ny post.
4. Spara posten genom att klicka på Spara eller Spara och fortsätt:
   - Om du klickar på Spara sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och stänger formuläret för den nya posten.
   - Om du klickar på Spara och fortsätt, sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och flyttar dig till den nya postens detaljsida så att du kan associera mer innehåll till posten, till exempel anteckningar och bilagor.

Skapa en post från hemsidan eller sidan Lista eller Detalj

1. Klicka på knappen Nytt i namnlisten från någon av dessa sidor.
2. Fyll i postinformationen på redigeringssidan.
3. Spara posten.

Skapa en post som är länkad till den valda posten

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer en post finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Rulla till relevant sektion på postdetaljsidan.

3 I namnlisten för sektionen klickar du på knappen Nytt eller Lägg till.

4 Fyll i postinformationen på redigeringssidan.

5 Spara posten.

Ange information i poster.

När du skapar poster kan du ange information direkt i vissa fält, eller välja värden från en listruta. För vissa fält kan du dessutom klicka på en ikon till höger om fältet och visa ett fönster där du kan välja eller ange värden. Du kan klicka på följande ikoner:

- **Telefonikonen**. Via den här ikonen kan du ange detaljer för ett telefonnummer.
- **Kalenderikonen**. Med den här ikonen kan du välja ett datum.
- **Valutaikonen**. Gör det möjligt att söka efter och välja en valuta.
- **Sökikonen (förstoringsglas)**. Gör det möjligt för dig att söka efter, och välja en post eller flera poster, som kopplas till posten du skapar. Sökikonen används också för att välja värden för urvalslistefält med flera alternativ.

Om urvalslistefält och grupper med urvalslistevärden

I urvalslistefält kan du välja ett värde i en fördefinierad lista med värden. Om grupper med urvalslistevärden används i företaget kan värdena som är tillgängliga i ett urvalslistefält begränsas till en värdegrupp som definieras för fältet. Mer information om urvalslistefält och grupper med urvalslistevärden finns i Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelning (finns "Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar" på sidan 62).

Om urvalslistefält med flera alternativ

Ett urvalslistefält med flera alternativ är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden. När du klickar på sökikonen för ett urvalslistefält med flera alternativ visas ett popup-fönster där du kan välja de obligatoriska värdena genom att flytta värden från en tillgänglig lista till en vald lista. Du kan flytta ett värde från en lista till en annan genom att dubbelklicka på värdet eller genom att välja värdet och använda vänster och höger pil för att flytta det. Du kan även sortera in värdena i den valda listan.

Urvalslistefält med flera alternativ stöds för följande posttyper:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Anpassat objekt 01
- Anpassat objekt 02
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner

- Serviceärende

Om fält för telefonnummer

Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonnummerikon. Om du klickar på ikonen öppnas telefonredigeraren där du kan göra följande:

- Välja landet för telefonnumret.
- Ange riktnumret.
- Ange det lokala numret.
- Ange ett eventuellt anknytningsnummer.

När du sparar telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till följande framför telefonnumret som du har angett:

- En plussymbol (+) som motsvarar landskoden när du ringer ett samtal utanför landet där du befinner dig.

  Om språkinställningen till exempel är Engelska - USA för din användarpost motsvarar plussymbolen landskoden 011. Om språkinställningen för din användarpost är Franska - Frankrike motsvarar plussymbolen landskoden 00.

- Landskoden för landet som du har valt för telefonnumret.

  Om du till exempel väljer Spanien som landet för telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till 34 framför telefonnumret, utöver plussymbolen.

Tips! Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.

Listan med länder i telefonredigeraren innehåller vissa besittningar, utländska territorier och regioner i suveräna stater. Isle of Man är t.ex. en ö som är direkt underställd den brittiska kronan och Åland är en region i Finland. En besittning, ett utländskt territorium eller en region kan ha samma landsnummer som den suveräna stat de lyder under. I sådana fall visas namnet på den suveräna staten i fältet Land i telefonredigeraren när du redigerar ett telefonnummer med det aktuella landsnumret, även om besittningen, det utländska territoriet eller regionen i den suveräna staten valdes när numret ursprungligen matades in.

Till exempel väljer du kanske Åland i telefonredigerarfältet Land när du börjar mata in telefonnumret. I Oracle CRM On Demand får detta telefonnummer automatiskt prefixet 358 utöver plustecknet. Om du klickar på telefonikonen vid ett senare tillfälle för att redigera telefonnumret visas Finland i fältet Land i telefonredigeraren.

Om villkorsberoende fält

Administratören kan konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. När så är fallet visas en röd asterisk (*) bredvid fältet som nu är obligatoriskt. Om textetiketten visas för fältet, visas texten i rött. Om fältet är tomt måste du uppdatera det innan du sparar posten.

Information om vissa begränsningar som gäller när du redigerar villkorsberoende fält finns i Om villkorsberoende fält.

Om automatiskt konvertering av text till länkar

Om textsträngen som du skriver i ett fält av typen Text (kort) eller Text (lång) inleds med http:// eller https://, kanske texten automatiskt konverteras till en länk när fältvärdet sparas. Kryssrutan Konvertera textvärden för webbadressen till länkar som finns i företagsprofilen bestämmer hur texten i dessa fält beter sig, enligt följande:

- Om kryssrutan i företagsprofilen är markerad konverteras texten automatiskt till en länk när fältvärdet sparas.
- Om kryssrutan inte är markerad konverteras texten inte till en länk.

Om adressfält

För adresser visas olika fält i applikationen som innehåller landsspecifik information. Om du till exempel väljer Japan som Land för ett kontos faktureringsadress, ändras de andra adressfälten till de fält som behövs för japanska adresser, exempelvis Chome Ku och Shi/Gun.

I normalfallet lagras adresser med den specifika posttypen. Vissa adresser överförs när du länkar en post till en annan. Om du exempelvis anger en fakturerings- och leveransadress för ett konto, visas faktureringsadressen på sidan för kontaktdetaljer när du länkar kontot till kontakten.

Om företagsadministratören har lagt till sektionen Adresser i applikationen kan du bevaka ytterligare adresser för poster som konton och kontakter. När du sparar adresser för kontakter är den primära adressen alltid den du angett i sektionen Alternativ adress.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om sammanfogade fält (på sidan 57)
- Om fält som visas som bilder (på sidan 60)
- Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar (på sidan 62)
- Om maskerbara fält (på sidan 65)
- Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 65)
- Om layout för sidor för nya poster (på sidan 52)

Om sammanfogade fält

Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. Administratören kan skapa sammanfogade fält för de flesta posttyper. Administratören kan till exempel skapa ett sammanfogat fält med namnet Profil för posttypen Kontakt som visar värdet i fältet Befattning och fältet Ålder i följande format:

Befattning, ålder *Ålder*

Administratören kan sedan lägga till fältet i detaljsideslayouten för posttypen Kontakt. Om en kontaktpersons befattning är Chef och kontakten är 41 år gammal, visas följande i det sammanfogade fältet för profilen:

Chef, ålder 41

Om du har behörighet att redigera fälten som visas i ett sammanfogat fält kan du redigera dem genom det sammanfogade fältet. I exemplet ovan kan du ändra kontaktens befattning genom att redigera det sammanfogade fältet, men du kan inte ändra kontaktens ålder. Kontaktens ålder beräknas utifrån födelsedatumet i kontaktposten, och fältet Ålder är inte ett redigerbart fält.

Sammanfogade fält kan visas på postdetaljsidor och redigeringssidor, på listsidor och i sektioner med relaterad information. Du kan emellertid inte använda sammanfogade fält som sökfält eller filterfält för listor. Beroende på hur användarrollen är konfigurerad kanske du kan använda fälten i de sammanfogade fälten som sökfält och som filterfält för listor.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält (på sidan 58)
- Redigera fält i ett sammanfogat fält (på sidan 59)
- Om riktad sökning (på sidan 72)
- Använda avancerad sökning (på sidan 87)
- Skapa och begränsa listor (på sidan 129)

Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält

När du redigerar fälten i ett sammanfogat fält bör du tänka på följande:

- Om administratören anger att ett fält ska vara skrivskyddat för posttypen eller i detaljsideslayouten kan du inte redigera det fältet i ett sammanfogat fält.
- Om administratören anger att ett fält ska vara obligatoriskt, måste det fältet ha ett värde när det ingår i ett sammanfogat fält.
- De fältvalideringsregler som gäller för ett fält gäller även för fältet när det ingår i ett sammanfogat fält.
- Om en uppdatering av ett fält som finns i ett sammanfogat fält inte uppfyller valideringsreglerna för fältet, sparas inte ändringarna. Med andra ord, antingen sparas alla dina ändringar i redigeringsfönstret eller så sparas inga av dem.
- När du redigerar ett sammanfogat fält på en redigeringssida för poster, sparas inte dina ändringar när du klickar på Spara för att stänga redigeringsfönstret för det sammanfogade fältet. Ändringarna av fälten i det sammanfogade fältet sparas när du sparar posten.
- Om ett sammansatt fält innehåller ett fält som låter dig associera en post med posten du arbetar med och om smarta associationer är aktiverade, så stöds funktionen för smart association i det sammansatta fältet. Information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 102).
- Du kan inte redigera den ytterligare text som administratören anger i ett sammanfogat fält.

Om adressfält i sammansatta fält

Administratören kan inkludera fält från adresser i ett sammansatt fält. När du redigerar ett sammansatt fält som innehåller ett fält från en adress gäller följande alternativ:

- Om ett adressfält i ett sammansatt fält kommer från en delad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost kan du inte redigera fälten i adressen. I stället kan du välja en annan adress.
- Om fältet kommer från en adress som inte är en delad adress, gäller följande alternativ:
  - Du kan redigera alla fält i adressen.

    Om exempelvis fältet Fakt.adress, ort ingår i ett sammansatt fält kan du redigera alla fält i faktureringsadressmallen för relevant land. Om det sammansatta fältet även innehåller ett fält från en annan adress, exempelvis fältet Lev.adress, ort, kan du även redigera alla fält inom mallen för den adressen för relevant land.
  - Om du väljer ett annat land för adressen, ändras även etiketterna för de andra fälten i adressmallen enligt ändringen.

Obs! Om det sammansatta fältet innehåller ett adressfält som inte ingår i adressmallen för landet i adressen i posten, lämnas fältet tomt i det sammansatta fältet. I det här fallet kan du redigera fälten som utgör adressmallen för adressen i posten när du redigerar det sammansatta fältet. Du kan däremot inte redigera fältet som är en del av det sammansatta fältet om du inte ändrar land i adressen och om inte adressmallen för det nya landet innehåller fältet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om sammanfogade fält (på sidan 57)
- Redigera fält i ett sammanfogat fält (på sidan 59)

Redigera fält i ett sammanfogat fält

I det här avsnittet beskrivs hur du redigerar fälten som utgör ett sammanfogat fält.

Så här redigerar du fält i ett sammanfogat fält via inbyggd redigering

1. Öppna redigeringsfönstret genom att klicka på det sammanfogade fältet.
2. Redigera de enskilda fälten som visas i det sammanfogade fältet i redigeringsfönstret.
3. Spara ändringarna.

Redigera fält i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida

I proceduren nedan beskrivs hur du redigerar fälten i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida.

Så här redigerar du fält i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida

1. Öppna redigeringsfönstret genom att klicka på redigeringsikonen (pennan) för det sammanfogade fältet.
2. Redigera de enskilda fälten som visas i det sammanfogade fältet i redigeringsfönstret.
3. Spara ändringarna.
4. Spara ändringarna när du är klar.

Obs! När du redigerar ett sammanfogat fält på en redigeringssida för poster, sparas inte dina ändringar när du klickar på Spara för att stänga redigeringsfönstret för det sammanfogade fältet. Ändringarna av fälten i det sammanfogade fältet sparas när du sparar posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält (på sidan 58)
- Om sammanfogade fält (på sidan 57)

Om fält som visas som bilder

I följande typer av fält visas fältvärdet som en bild och det lagras som ett heltal:

- **Heltalsfält med stjärnvärdering.** I ett heltalsfält med stjärnvärdering visas fältvärdet som en bild av fem stjärnor. Företaget kan använda stjärnvärderingsfält på olika sätt utifrån verksamhetens behov. Företaget kan till exempel använda ett stjärnvärderingsfält i affärsmöjlighetsposter för att ange möjlighetens uppskattade värde. I ett stjärnvärderingsfält markerar du stjärnor om du vill höja värderingen och avmarkerar stjärnor om du sänka värderingen. Om ingen stjärna markeras finns ingen värdering. En markerad stjärna innebär den lägsta värderingen, och fem stjärnor den högsta värderingen.

  Fältet lagras som ett heltal, så här:

  - När ingen stjärna är markerad, är fältet null. Det vill säga det har inget lagrat värde.
  - När en stjärna är markerad är det lagrade värdet 1. När två stjärnor är markerade är det lagrade värdet 2.

  Tips! Om en stjärnvärdering har ställts in och du vill rensa stjärnvärderingen så att fältet får ett null-värde, ska du redigera fältet och klicka direkt till vänster om den första stjärnan i värderingsfältet så att värderingen tas bort.

- **Heltalsfält med stoppljus.** I ett heltalsfält med stoppljus visas fältvärdet som en bild av ett vågrätt stoppljus. När du markerar den första lampan blir den röd, när du markerar den andra lampan blir den gul och när du markerar den tredje lampan blir den grön. Företaget kan använda stoppljusfält på olika sätt utifrån verksamhetens behov. Företaget kan till exempel använda ett stoppljusfält i uppgiftsposter för att ange hur snart uppgiften förfaller, så här:

  - Grön status kan ange att förfallodatumet infaller om fem eller fler dagar.
  - Gul status kan ange att förfallodatumet infaller om färre än fem dagar.

- Röd status kan ange att förfallodatumet redan har infallit, det vill säga att uppgiften är försenad.

För det mesta kan bara en av lamporna i ett stoppljusfält markeras i taget, och fältet måste ha en lampa markerad.

Fältet lagras som ett heltal, så här:

- Om ingen lampa är markerad, är fältet null. Det vill säga det har inget lagrat värde.
- När den röda lampan är markerad är det lagrade värdet noll (0).
- När den gula lampan är markerad är det lagrade värdet 1.
- När den gröna lampan är markerad är det lagrade värdet 2.

Tips! Om en lampa är markerad och du vill återställa fältet så att ingen lampa är markerad och fältet får ett null-värde, ska du redigera fältet och klicka på lampan som är markerad. Lampan avmarkeras då, och fältet får ett nullvärde.

Om stjärnvärderingsfält och stoppljusfält i sök- och listvillkor

Du kan använda stjärnvärderingsfält och stoppljusfält som filterfält för listor, och administratören kan också lägga till dessa fält i söklayouten för posttypen. För att kunna ange värdet som du vill söka efter, måste du emellertid ange heltalsvärdet för fältet. Om du till exempel vill söka efter poster som inte är värderade, ska du använda villkoret Är NULL i värderingsfältet för att söka efter poster. Om du vill söka efter poster som har grön inställning i ett stoppljusfält, ska du söka efter poster där värdet i stoppljusfältet är lika med 2.

Om att redigera stjärnvärderingsfält och stoppljusfält

Du kan redigera stjärnvärderingsfält och stoppljusfält på postredigeringssidor, och du kan också använda inbyggd redigering på postdetaljsidor och listsidor. Om ett stjärnvärderingsfält ingår bland de kolumner som visas i en lista, visas bilden av stjärnan i fältet för en post om minst en stjärna har markerats i fältet i den posten. Om inga stjärnor har markerats i fältet, visas inte bilden i fältet i listan. Men du kan uppdatera fältet genom inbyggd redigering på listsidan för att markera stjärnor.

Om ett stoppsljusfält ingår bland de kolumner som visas i en lista, visas bilden av stoppljuset i fältet för en post om minst en lampa har markerats i fältet i den posten. Om inga lampor har markerats i fältet, visas inte bilden i fältet i listan. Men du kan uppdatera fältet genom inbyggd redigering på listsidan för att markera en lampa.

Posttyper som stöder stjärnvärderingsfält och stoppljusfält

Följande posttyper stöder stjärnvärderingsfält och stoppljusfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Lösning

Obs! Stjärnvärderingsfält och stoppljusfält stöds av olika programmeringsgränssnitt som kan användas med Oracle CRM On Demand.

Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar

För många posttyper kan ditt företag begränsa vilka värden som är tillgängliga i ett urvalslistefält till en delmängd av värden som definieras för fältet. För att begränsa värdena i urvalsfälten skapar administratören grupper med urvalslistevärden, och länkar värdena i urvalslistefälten till grupperna med urvalslistevärden. Grupperna med urvalslistevärden kan styra ett eller flera urvalslistefält för en eller flera posttyper. Administratören kan lägga till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouten för en posttyp. Med hjälp av det här fältet kan du välja en grupp med urvalslistevärden. För alla urvalslistefält som styrs av gruppen med urvalslistevärden som har valts för posten, visas sedan bara de värden som är länkade till gruppen med urvalslistevärden i urvalslistan.

Anta att ditt företag har tre call centers som använder Oracle CRM On Demand. Beroende på var ett call center finns och produkterna som detta call center hanterar, är vissa värden i ett antal urvalistefält i för serviceärenden inte giltiga val för användare på olika call centers. För att hjälpa användarna att välja lämpliga värden för sitt call center, kan administratören skapa tre grupper med urvalslistevärden: en grupp för varje call center. Administratören länkar sedan en delmängd värden för var och en av de relevanta grupperna med urvalslistefält, och lägger till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouten för posttypen Serviceärende. När en användare på ett call center skapar ett serviceärende, kan den användaren välja lämplig grupp med urvalslistevärden för detta call center i fältet Urvalslista, värdegrupper för serviceärendet. Sedan begränsas alternativen i postens urvalslistefält till de värden som lämpar sig för detta call center.

Om grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Om användarna ordnas i undergrupper med hjälp av posttypen Avdelning kan din användarpost kopplas till en eller flera avdelningar, där en av dem anges som din primära avdelning. En avdelning kan kopplas till en urvalslistevärdegrupp. När du skapar en post i en sådan konfigurering, kopplas posten automatiskt till din primära avdelning och till gruppen med urvalslistevärden som associeras med den avdelningen. En lista med posttyper där avdelningar och grupper med urvalslistevärden kan användas finns i Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar.

Obs! Administratören kan konfigurera avdelningar och grupper med urvalslistevärden utifrån företagets behov. Administratören kan också byta namn på posttypen Avdelning, på fältet Avdelning och på fältet Urvalslista, värdegrupper för alla posttyper där fälten är tillgängliga.

Inställningar för grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Om företaget använder grupper med urvalslistevärden gäller följande konfigurering:

- Administratören skapar grupperna med urvalslistevärden.
- Administratören länkar urvalslistevärdena för olika fält till grupperna med urvalslistevärden.
- Administratören lägger till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouterna som har tilldelats din användarroll för vissa posttyper.

Om företaget också använder posttypen Avdelning gäller även följande:

- Administratören anger vilka användare som hör till varje avdelning.
- Administratören anger vilken grupp med urvalslistevärden som hör till varje avdelning.
- Administratören kan lägga till fältet Avdelning i sidlayouterna som har tilldelats din användarroll för vissa posttyper.

Hur fälten Avdelning och Urvalslista, värdegrupper beter sig när du skapar och redigerar poster

Om företaget använder grupper med urvalslistevärden och avdelningar, sker följande när du skapar och redigerar poster:

- Om din användarpost är kopplad till en eller flera avdelningar, sker följande när du skapar en post:
  - Fältet Avdelning i posten fylls automatiskt i med namnet på din primära avdelning.
  - Om en grupp med urvalslistevärden är kopplad till din primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper i automatiskt med värdegruppen för den avdelningen. Om ingen grupp med urvalslistevärden är kopplad till din primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper inte i automatiskt med värdegruppen för den avdelningen.
- Du kan ändra eller ta bort värdet i fältet Avdelning för en ny post av den typen innan du sparar den nya posten. Du kan också ändra eller ta bort värdet i fältet Avdelning för en befintlig post , förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten. När du har ändrat värdet i fältet Avdelning, kanske värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också ändras automatiskt, så här:
  - Om gruppen med urvalslistevärden för den nya avdelningen är densamma som värdegruppen kopplad till den tidigare avdelningen, ändras inte värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper.
  - Om gruppen med urvalslistevärden för den nya avdelningen inte är densamma som värdegruppen kopplad till den tidigare avdelningen, ändras värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper till värdegruppen för den nya avdelningen.
  - Om du tar bort värdet från fältet Avdelning, tas värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också bort automatiskt.

  Obs! Administratören kan ha skrivskyddat fältet Avdelning. I så fall kan du inte ändra eller ta bort värdet i fältet.
- Du kan ändra eller ta bort värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper för en ny post av den typen innan du sparar den nya posten. Du kan också ändra eller ta bort värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper för en befintlig post , förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten. Avdelningen i posten ändras inte automatiskt när du ändrar eller rensar fältet Urvalslista, värdegrupper.

  Obs! Administratören kan skrivskydda fältet Urvalslista, värdegrupper. I så fall kan du inte ändra eller ta bort värdet i fältet.

Om ägaren till en post ändras efter att värdet har sparats i fältet Avdelning för posten, ändras inte värdena i fältet Avdelning och Urvalslista, värdegrupper automatiskt, även om den nya ägaren inte är kopplad till avdelningen i posten.

När gruppen med urvalslistevärden i en post ändras

När en grupp med urvalslistevärden för en post ändras på grund av att du väljer en ny avdelning som är kopplad till en annan värdegrupp eller att du väljer en ny värdegrupp, kommer alla värden som tidigare har

valts i urvalslistefälten och som kontrolleras av den gamla värdegruppen eller den nya värdegruppen att förbli oförändrade, även om värdet som har valts i ett sådant fält inte är länkat till den nya värdegruppen. I sådana fall uppmanas du inte att uppdatera urvalslistans värdefält när du uppdaterar andra fält i posten. Nästa gång du redigerar ett urvalslistefält i posten sker emellertid följande:

- Om urvalslistefältet styrs av den nya gruppen med urvalslistevärden, kommer bara de värden som är länkade till den nya värdegruppen att kunna väljas. Du kan välja ett nytt värde för fältet, eller avbryta redigeringen om du vill behålla det befintliga värdet.
- Om urvalslistefältet styrs av den gamla gruppen med urvalslistevärden men inte av den nya värdegruppen, kommer alla värden att kunna väljas.

Om grupper med urvalslistevärden, avdelningar och inbyggd redigering

Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering för att redigera fältet Urvalslista, värdegrupper eller fältet Avdelning i en post direkt på en postsida av typen Detalj eller Lista. Om du vill redigera dessa fält måste du öppna sidan Redigera för den posten.

Om grupper med urvalslistevärden och avdelningar i sökningar och listfilter

Följande måste beaktas vid sökningar och listfilter:

- Administratören kan lägga till fältet Avdelning, fältet Urvalslista, värdegrupper eller båda i sökfälten i aktivitetsfältet för posttyper som stöder avdelningar. Du kan sedan söka efter poster genom att välja en avdelning eller en värdegrupp.
- Om fältet Avdelning är tillgängligt som ett sökfält eller listfilter, kan du välja valfri avdelning som del av villkoret för sökningen eller listfiltret. Du är inte begränsad till att välja bara de avdelningar som du är kopplad till. Om fältet Användare också är tillgängligt som sökfält eller listfilter och du väljer en användare som del av villkoret, är du heller inte begränsad till att välja bara de avdelningar som är kopplade till den användaren.
- Om du väljer en avdelning som del av villkoret för en sökning eller ett listfilter, väljs gruppen med urvalslistevärden för den avdelningen inte automatiskt som villkor, även om fältet Urvalslista, värdegrupper är ett av sökfälten för posttypen.
- Om du använder ett urvalslistefält som styrs av grupper med urvalslistevärden som villkor för en sökning eller ett listfilter, kan du välja något av värdena i urvalslistefältet som filter för sökningen eller listan. De tillgängliga värdena i urvalistefältet begränsas inte till de värde som är länkade till en viss grupp med urvalslistevärden, även om du väljer en värdegrupp som del av villkoret.
- Du kan inte söka efter avdelningsposter eller poster för grupper med urvalslistevärden.

Om avdelningar slås samman eller tas bort

Administratören kan ta bort en avdelning eller slå samman två eller fler avdelningar till en avdelning. Information om vad som händer när avdelningar slås samman eller tas bort finns i Sammanslagning och borttagning av avdelningar.

Se även

I följande avsnitt finns mer information:

- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster

Om maskerbara fält

Ett maskerbart fält är ett fält i vilket vissa data kan döljas för vissa användare. I Oracle CRM On Demand kan administratören ställa i några anpassade maskerbara fält för vissa posttyper. Din användarroll fastställer egenskaperna som du ser för dessa anpassade maskerbara fält enligt följande:

- Om din användarroll inte har behörigheten Visa maskerade data:
  - På alla ställen som ett maskerat fält visas, exempelvis redigerings-, detalj- och listsidorna för posten, är endast de sista fyra tecknen i fältet avmaskerade. Alla andra tecken i fältet representeras av tecknen XXXX.

    Om fältet exempelvis innehåller värdet 102030456789, ser du följande:

    XXXX6789

    Du kan uppdatera det maskerbara fältet. När du har uppdaterat fältet kommer alla utom de sista fyra tecknen i värdet fortsätta vara maskerade.

    Obs! Om ett standardvärde har tilldelats till ett maskerbart fält visas det fullständiga standardvärdet i fältet när du skapar en ny post, även om din användarroll inte har behörigheten Visa maskerade data.
  - Du kan inte använda ett maskerbart fält som kriterium för att söka efter poster eller filtrera listor. De maskerbara fälten är inte tillgängliga i söksektionen i aktivitetsfältet, på sidan Avancerad sökning och i andra områden där du kan söka efter poster och filtrera listor. Ett felmeddelande visas om du försöker öppna en lista som innehåller ett maskerbart fält som sökkriterium eller om du vill använda ett maskerbart fält för att filtrera en lista.
  - Du kan inte använda ett maskerbart fält för att sortera en lista, även om fältet visas i listan. Ett felmeddelande visas om du försöker använda ett maskerbart fält för att sortera en lista.
- Om din användarroll har behörigheten Visa maskerade data kan du visa och uppdatera maskerbara fält och använda dessa fält i sökningar och listor på samma sätt som andra textfält.

Obs! Administratören kan konfigurera ett maskerbart fält som skrivskyddat för posttypen, eller för en sidlayout. Om ett maskerbart fält har konfigurerats som skrivskyddat för posttypen, eller för sidlayouten som har tilldelats till din roll för posttypen, kan du inte uppdatera fältet. Detta gäller för alla användare, oavsett om en användarroll har behörigheten Visa maskerade data.

Om specialtecken i e-postadresser

I standardapplikationen Oracle CRM On Demand kan du använda följande tecken i adresserna i e-postfälten:

- Versaler och gemener.
- Siffrorna 0 till 9.

Du kan även använda följande specialtecken, men då endast i den lokala delen av e-postadressen:

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

Du kan dessutom använda tecknet för punkt (.) i e-postadresserna, men du får inte använda flera punkter. Följande är t.ex. inte giltiga:

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

Om administratören markerar kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält i företagsprofilen kan du använda flertalet av Unicode-tecknen (UTF-8), inklusive accenttecken, i adressen i e-postfältet endast i posttyperna för kontakt och kundämne. Du kan använda Unicode-tecknen (UTF-8) i både de lokala delarna och domändelarna för de här e-postadresserna, men flera punkter i följd tillåts fortfarande inte. Dessutom tillåts inte följande tecken, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält har markerats i företagsprofilen:

, ( ) [ ] : ; " < >

Följande överväganden gäller när du använder e-postadresser som innehåller specialtecken utan stöd i standardapplikationen Oracle CRM On Demand:

- När du klickar på en e-postadresslänk i Oracle CRM On Demand för att skicka ett e-postmeddelande öppnas e-postmeddelandet i den standardinställda e-postklienten. E-postklienten fastställer om e-postmeddelandet kan skickas till adressen. När du klickar på Skicka e-post på sidan Mötesdetalj för att skicka ett e-postmeddelande till kontakterna i mötet fastställer e-postklienten på liknande sätt om e-postmeddelandet kan skickas till kontakternas adresser.
- Följande applikationer stöder inte den fullständiga uppsättningen med Unicode-tecken (UTF-8) i e-postadresser:
  - 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

  De här applikationerna stöder uppsättningen med tecken som stöds för användning i standardapplikationen Oracle CRM On Demand. E-postadresserna som innehåller andra specialtecken identifieras eller visas kanske inte på rätt sätt i de här applikationerna.
- I arbetsflödesåtgärder för Skicka e-post: Om ett uttryck i fältet Till i arbetsflödesåtgärden returnerar en e-postadress som innehåller något tecken utan stöd för användning i e-postadresser i standardapplikationen kan inte Oracle CRM On Demand skicka e-post till den adressen, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält har markerats i företagsprofilen.

Mer information om e-postadressformaten som är giltiga och ogiltiga finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data.

Visa bilder på postdetaljsidorna

För vissa posttyper kan företagsadministratören ange att en bild ska gå att visa på sidorna med detaljer om posten. Om administratören anger att en bild ska gå att visa på en detaljsida visas en platshållare överst till vänster på detaljsidan. Då kan du ladda upp bilden du vill visa. Det går inte att flytta bilden på sidan.

Det går att visa bilder på en postdetaljsida för följande posttyper:

- Konto
- Kontakt
- Produkt

Du kan ladda upp bildfiler för följande filtyper:

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

Filen som du laddar upp måste vara mindre än 5 MB. Den visade bilden får vara högst 150 pixlar hög och 150 pixlar bred. Om bilden som du laddar upp överskrider dessa maxvärden ändrar den storlek automatiskt innan den sparas i Oracle CRM On Demand. Höjd- och breddförhållandet ändras inte. Om du till exempel laddar upp en bild som är 1 500 pixlar hög och 1 000 pixlar bred, ändrar bilden automatiskt storlek till 150 pixlar hög och 100 pixlar bred. Om bilden som du laddar upp är mindre än maxvärdena för höjd och bredd, ändras inte bildens storlek.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp en bild som ska visas på postdetaljsidan. Du kan inte ladda upp en bild till en post medan du skapar posten. Du måste först skapa posten och spara den, och sedan ladda upp bilden till posten. Du kan ladda upp en bild till en befintlig post förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten.

Obs! Om det redan visas en bild i posten, ersätts den med bilden som du laddar upp. Bildfilen som visades tidigare tas bort från Oracle CRM On Demand och du kan inte återställa den.

Så här laddar du upp en bild till postdetaljsidan

1. Gå till postdetaljsidan och placera muspekaren över bildens platshållare, så att bildmenyn visas, och klicka på Meny.
2. Klicka på Välj fil för att öppna en dialogruta där du kan välja en fil.
3. Bläddra till filen som du vill ladda upp och markera den.

   Bilden som du markerar visas i bildfältet.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en bild från postdetaljsidan.

Obs! När du tar bort en bild från en detaljslida, tas bildfilen bort från Oracle CRM On Demand och du kan inte återställa den.

Så här tar du bort en bild från postdetaljsidan

1. Gå till postdetaljsidan och placera muspekaren över bilden för att visa bildmenyn, och klicka på Ta bort.

2 Bekräfta att du vill ta bort bildfilen.

Om postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll.

Obs! Den relaterade indikatorfunktionen stöds inte för den relaterade informationssektionen Bilagor för någon posttyp, och inte heller för den relaterade informationssektionen Användarlista på posttypen Avdelning. Funktionen stöds inte heller för anpassade webbappletar.

I det här avsnittet beskrivs hur postindikatorerna för de relaterade informationssektionerna beter sig. Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 891).

Indikatorikonerna är följande:

- En asterisk (*) indikerar att det finns minst en post i sektionen med relaterad information.
- En cirkel genomskuren med en linje indikerar något av följande:
  - Det finns inga poster i sektionen med relaterad information.
  - Din användarroll och dina åtkomstprofiler tillåter inte att du får åtkomst till sektionen med relaterad information.

Postindikatorer i klassiska teman

Om du använder ett klassiskt tema visas indikatorerna enligt följande för sektioner med relaterad information som indikatorerna har ställts in att visas för:

- Om sektionerna med relaterad information visas som flikar:
  - När fliken inte är öppen visas indikatorn på fliken.
  - Indikatorn visas inte när fliken är öppen.
- Om sektionerna med relaterad information visas som listor:
  - När listan är komprimerad visas indikatorn i listans namnlist.
  - När listan är expanderad visas indikatorn inte.

Postindikatorer i moderna teman

Om du använder ett modernt tema visas indikatorerna enligt följande för sektioner med relaterad information som indikatorerna har ställts in att visas för:

- Om sektionerna med relaterad information visas som flikar:
  - När fliken inte är öppen visas indikatorn på knappen för sektionen med relaterad information.
  - Indikatorn visas inte när fliken är öppen.
- Om sektionerna med relaterad information visas som listor:
  - När listan är komprimerad visas postindikatorn på knappen för sektionen med relaterad information, och även i listans namnlist.
  - När listan är expanderad visas postindikatorn inte i namnlisten för sektionen med relaterad information. Men postindikatorn fortsätter visas på knappen för sektionen med relaterad information.

Dynamiska uppdateringar för postindikatorer

Om du lägger till en eller flera poster i en sektion med relaterad information som tidigare inte innehöll några poster, och sedan stänger fliken eller komprimerar listan, uppdateras indikatorn vanligtvis dynamiskt för att visa att sektionen med relaterad information nu innehåller poster. Och om du tar bort alla poster från en sektion med relaterad information, och sedan stänger fliken eller komprimerar listan, uppdateras indikatorn vanligtvis dynamiskt för att visa att sektionen med relaterad information inte innehåller några poster.

I vissa fall behöver emellertid en sektion med relaterad information inte uppdateras om innehållet i den ändras, och i sådana fall uppdateras inte postindikatorerna dynamiskt. Om du till exempel redigerar fältet Konto i en kontaktpost inbyggd på sidan Kontaktdetaljer för att lägga till ett primärt konto till kontakten, och om kontakten inte hade något konto kopplat till sig tidigare, uppdateras inte postindikatorn för sektionen Kontorelaterad information på sidan Kontaktdetaljer. I sådana fall uppdateras postindikatorerna nästa gång du öppnar detaljsidan för den överordnade posten, eller så kan du manuellt uppdatera webbläsaren när du visar postdetaljsidan.

Postindikatorer i projektionsläget

Om projektionsläget är synligt visas postindikatorn för en sektion med relaterad information till höger om länken till sektionen med relaterad information i projektionsläget. Det gäller alla sektioner med relaterad information som postindikatorerna har ställts in att visas för, både i klassiska teman och moderna teman. Postindikatorn visas i projektionsläget oavsett om en flik med relaterad information är öppen eller stängd, eller om en lista med relaterad information är expanderad eller komprimerad. Mer information om att använda projektionsläget finns i Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand (på sidan 37).

Om postindikatorer och filter i sektioner med relaterad information

Om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen, kan du filtrera postlistorna i sektionerna med relaterad information. Vid behov uppdateras postindikatorerna dynamiskt för att återspegla eventuella filter som du tillämpar på listan över relaterade poster. Om du t.ex. tillämpar ett filter så att inga poster visas i sektionen med relaterad information, och sedan öppnar en annan flik på sidan Detaljer, ändras indikatorn för den filtrerade relaterade informationen och anger att sektionen inte innehåller några poster.

Administratören kan alternativt ställa in ett standardfilter för en lista över poster i en sektion med relaterad information. Om resultatet från standardfiltret innebär att inga poster visas i sektionen med relaterad information anger postindikatorn för sektionen att det inte finns några poster. Mer information om anpassade

standardfilter för sektionerna med relaterad information finns i Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt.

Om den utökade vyn för flikar med relaterad information

Längst ned på en postdetaljsida kan du komma åt relaterade informationssektioner som innehåller listor med poster som är länkade till huvudposten. I standardapplikationen visas upp till fem poster av en posttyp i varje sektion med relaterad information på detaljsidan. Om du vill se fler poster eller utföra liståtgärder, som filtrering eller sortering, måste du öppna den fullständiga listan över relaterade poster genom att klicka på länken Visa fullständig lista.

Om sektionerna med relaterad information visas som flikar på postdetaljsidorna och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar har markerats i företagsprofilen, kan du utföra följande extra åtgärder i sektionerna med relaterad information på postdetaljsidorna:

- I fältet Antal visade poster längst ned i sektionen med relaterad information väljer du antalet poster som ska visas åt gången i sektionen med relaterad information. Du kan välja att visa 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster i sektionen åt gången. När du har ändrat antalet poster som visas i en sektion med relaterad information tillämpas den nya inställningen på alla sektioner med relaterad information som stöder den utökade funktionen på alla postdetaljsidor. Inställningen behålls tills du ändrar den igen.

  Obs! Antalet poster som du väljer att visa i listorna i sektionerna med relaterad information är oberoende av det antal poster du väljer att visa på huvudlistsidorna för posttyperna. Antalet poster är också oberoende av det antal poster du väljer att visa på listsidorna som öppnas när du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionerna med relaterad information.

- Om det finns fler poster i listan än vad som kan visas på den aktuella sidan flyttar du till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan genom att klicka på navigeringsikonerna högst upp eller längst ned i sektionen med relaterad information.

- Sortera listan genom att klicka på en kolumnrubrik, om fältet har stöd för sortering för den aktuella listan.

- Filtrera listan. Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).

  Obs! Administratören kan alternativt ställa in ett anpassat standardfilter som tillämpas första gången du öppnar postdetaljsidan. Om ett anpassat standardfilter har tillämpats fylls snabbfilterfälten, i sektionen med relaterad information, i automatiskt med filterkriteriet. Du kan rensa filtret eller tillämpa ett annat filter. Men när du har navigerat bort från postdetaljsidan och sedan går tillbaka till den tillämpas det anpassade standardfiltret igen. Mer information om anpassade standardfilter för sektionerna med relaterad information finns i Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt.

  När ett filter har tillämpats på sektionen med relaterad information visas en asterisk (*) bredvid länken Avancerad i sektionen.

- Utför en avancerad sökning i de relaterade posterna. Mer information finns i Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91) och Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 89).

Den listsida du visar och den sorteringsordning och de filter du tillämpar i sektionen med relaterad information fortsätter vara aktiva när du gör följande:

- Öppnar en annan sektion med relaterad information på sidan och sedan öppnar den ursprungliga sektionen med relaterad information igen.

- Redigerar ett fält infogat i sektionen med relaterad information.
- Redigerar ett fält infogat i den överordnade posten. Men om du ändrar det styrande urvalslistefältet för en dynamisk layout och sidlayouten ändras som ett resultat av detta, visas den första sidan i listan. Dessutom rensas filtret som du har tillämpat och sorteringsordningen ställs in på standardvärdena. Om ett anpassat standardfilter har ställts in för listan tillämpas det anpassade standardfiltret igen.
- Öppna hela listan med relaterade poster genom att klicka på Visa fullständig lista.

  Fastän den sorteringsordning och de filter som du tillämpar i sektionen för relaterad information även gäller på sidan med den fullständiga listan, visas den första sidan i listan. Detta gäller även om du hade en annan listsida öppen i sektionen med relaterad information på postdetaljsidan.

  När du går tillbaka till detaljsidan för den överordnade posten från den fullständiga listan över relaterade poster, rensas sorteringsordningen och eventuella filter som du har tillämpat på listan och den första listsidan visas igen. Om ett anpassat standardfilter har ställts in för listan tillämpas det anpassade standardfiltret igen.

Obs! Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in sektioner för relaterad information så att grafiska indikatorer visas i sektionerna med relaterad information för att ange om det finns några poster i sektionerna. Vid behov uppdateras postindikatorerna dynamiskt för att återspegla eventuella filter som du tillämpar på listan över relaterade poster. Om du t.ex. tillämpar ett filter så att inga poster visas i sektionen med relaterad information, och sedan öppnar en annan flik på sidan Detaljer, ändras indikatorn för den filtrerade relaterade informationen och anger att sektionen inte innehåller några poster. Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 68). Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 891).

Sorteringsordningen och eventuella filter som du tillämpar i en sektion med relaterad information rensas och listans förstasida visas när du utför någon av följande åtgärder:

- Navigera bort från detaljsidan för den överordnade posten via valfri åtgärd förutom att klicka på Visa fullständig lista. Två exempel på åtgärder som innebär att du navigerar bort från detaljsidan för den överordnade posten är att du klickar på Ny för att lägga till en ny post av den överordnade posttypen eller klickar på Redigera för att uppdatera den överordnade posten på en separat sida.
- Gå tillbaka till detaljsidan för den överordnade posten från den fullständiga listan över relaterade poster.
- Klicka på Lägg till eller Ny i sektionen med relaterad information för att länka en post till den överordnade posten.
- Klicka på länken Redigera, Flytta bort eller Ta bort för en post i sektionen med relaterad information.

Obs! Den utökade funktion som beskrivs i det här avsnittet är inte tillgänglig om sektionerna med relaterad information på postdetaljsidorna visas som listor i stället för flikar. Dessutom stöder vissa listor över länkade poster inte den utökade funktion som beskrivs i det här avsnittet, även om sektionerna med relaterad information visas som flikar och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar har markerats i företagsprofilen.

Hitta poster

Du kan hitta poster i Oracle CRM On Demand på flera sätt:

- Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85)
- Använda avancerad sökning (på sidan 87)

- Hitta poster på listsidor (på sidan 96)
- Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96)
- Söka efter poster med utökad nyckelordssökning (på sidan 104)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sökning efter poster:

- Om riktad sökning (på sidan 72)
- Om filtervillkor (på sidan 75)
- Om filtervärden (på sidan 81)
- Om sökning i urvalslistor med flera val (på sidan 82)
- Om nyckelordssökning (på sidan 82)
- Standardsökfält för nyckelordssökning (på sidan 83)
- Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 102)
- Använda gruppväljaren (på sidan 102)
- Om utökad nyckelordssökning (på sidan 106)

Om riktad sökning

Du kan utföra två typer av sökningar i Oracle CRM On Demand: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Information om nyckelordssökningar finns i Om nyckelordssökning (på sidan 82).

Du kan använda riktade sökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

  Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

- **Snabbfilterfält i listsidor.** Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

För riktade sökningar bestämmer din användarroll vilka posttyper du kan söka efter och i vilka fält du kan söka i på varje posttyp, enligt följande:

- Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är tilldelad din användarroll för den posttypen, händer följande:
  - Du kan inte söka efter poster av den typen i söksektionen i åtgärdsfältet.
  - Du kan inte ange några sökkriterier för en avancerad sökning på den posttypen. Om du kör en avancerad sökning utan något sökkriterium returneras posttypens alla poster som din användarroll och dina åtkomstinställningar tillåter dig att se.
  - Du kan inte använda snabbfilterfält i sökfönster.
  - Du kan inte ange några sökkriterier för en lista med poster av den posttypen. Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).
- För en posttyp kan du se flera sökfält i söksektionen i åtgärdsfältet och i snabbfilterfälten i sökfönstrena, beroende på vilka fält din företagsadministratör gör tillgängliga i söklayouten som är tilldelad din användarroll för den posttypen.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla sökfält som företagsadministratören gör tillgängliga i söklayouten som är kopplad till din användarroll för den posttypen, på något av följande ställen:
  - Aktivitetsfält
  - Sökfönster
  - Avancerad sökning

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält i aktivitetsfältet, sökfönstret eller i avancerad sökning, om fältet möter följande kriterierna:
  - Fältet är ett tillgängligt sökfält i den söklayout som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

    Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

En riktad sökning returnerar poster där värdena som du anger i sökfälten motsvarar värden i poster av den posttypen som du har valt. Bara poster med matchningar visas, vilket är samma som ett OCH-villkor mellan dessa sökfält. Ett fält som lämnas tomt uppfattas inte som en sökning. Men om det finns ett kryssrutefält i söklayouten ingår alltid värdet i kryssrutefältet som en del av sökkriterierna. Om du markerar kryssrutan identifieras värdet i kryssrutan som Sant eller Ja i Oracle CRM On Demand. Om du avmarkerar kryssrutan identifieras värdet i kryssrutan som Falskt eller Nej i Oracle CRM On Demand.

Söklayouten som är kopplad till din användarroll för varje posttyp bestämmer vilka fält som visas som kolumner i listan av poster som returneras av sökningen på den posttypen.

Obs! Du kan inte ange ett null-värde i ett fält i en sökning från åtgärdsfältet. För att ange ett null-värde måste du använda avancerad sökning. Mer information finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

Om jokertecken i riktad sökning

Som standard läggs ett jokertecken eller en asterisk (*) till efter varje sökvärde i fältet för riktad sökning så att du inte behöver lägga till det i din söksträng. Du kan lägga till ett jokertecken framför dina sökvärden eller mellan dem. Du kan inte använda jokertecknet i urvalslistor där värden är förbestämda. I till exempel en riktad sökning i kontoposterna gör standardsöklayouten att du kan ange söksträngar för fältet Konto och Plats. Inget av fälten är skiftlägeskänsligt. Om du anger *C* i fältet Konto och *Huvud* i fältet Plats tolkas uttrycket för den riktade sökningen på följande sätt:

Visa alla konton där Konto är *C** och Plats är *Huvud**

I sökningen returneras alla konton där kontonamnet börjar med bokstaven *C* (versaler och gemener) och där värdet i fältet Plats börjar med ordet *Huvud* (versaler och gemener kan blandas valfritt).

Obs! Sökprestandan påverkas om du använder jokertecknet. Sökningar där sökvärdet är fördefinierat med ett jokertecken är långsammast.

Användningen av jokertecken är begränsad när du söker efter exakta matchningar. I följande sektion finns en beskrivning av detta.

Om sökningar efter exakta matchningar

Om du kan det exakta värdet i ett fält i posten som du utför sökningen i kan du söka efter exakta matchningar genom att lägga till ett likhetstecken (=) i början av söksträngen. När du lägger till ett likhetstecken i början av en söksträng fungerar den riktade sökningen på följande sätt:

- Ett jokertecken läggs inte till sist i söksträngen.

  Om sökfältet är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen exakta matchningar för söksträngen. Om sökfältet inte är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen matchningar med både versaler och gemener.

  Om du t.ex. anger *=Acme* som sökvärdet i i fältet Konto returnerar sökningen alla kontoposter där namnet *Acme* eller *ACME* finns, eller andra variationer med blandade gemener och versaler, eftersom kontonamnet inte är ett skiftlägeskänsligt fält. Sökningen returnerar inga poster där kontot innehåller ordet *Acme* men också innehåller andra tecken som t.ex. *Acme Inc*, *Acme Incorporated* eller *Acme SuperStore*.

- Om du uttryckligen använder ett jokertecken i söksträngen behandlas jokertecknet som text.

  Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen: *Acme** och *Acme Super Store*. Om du anger *=Acme** i sökfältet Konto returnerar sökningen den post där kontonamnet är *Acme**. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

- Om fältvärdet i en post börjar med ett likhetstecken behandlas endast det andra likhetstecknet som du anger i sökfältet som en del av söksträngen.

  Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen: *=Acme Super Store* och *Acme Super Store*. Om du anger *==Acme Super Store* i fältet Konto returnerar sökningen den post där kontonamnet är *=Acme Super Store*. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

Följande begränsningar gäller för användningen av likhetstecknet som ett prefix:

- Likhetstecknet som läggs till först stöds inte för sökfält av typen Telefonnummerfält.
- Du kan inte lägga till likhetstecknet framför ett värde i ett sökfält för urvalslistor.

Om filtervillkor

Som visas i följande tabell är olika filtervillkor tillgängliga för sökningar beroende på sökfältets datatyp.

Obs! I vissa fall returneras inte poster som har ett nullvärde i ett fält som du använder i villkoret för en sökning eller ett listfilter. Om du till exempel söker efter affärsmöjligheter med ett statusvärde som inte är lika med Vunnen, returneras inte affärsmöjligheter med statusvärdet null. Om du vill att sökningen ska returnera poster som har ett nullvärde i ett fält, ska du ta med villkoret Är NULL för det fältet. Om du i det tidigare exemplet vill att sökningen ska returnera både affärsmöjligheter som har statusvärdet null och ett annat statusvärde än Vunnen, ska du ta med villkoret Är Null för statusfältet i sökvillkoret samt ett villkor som hittar poster som inte är lika med Vunnen.

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Nummer, Heltal, Procent, Valuta	■ Mellan ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Är NULL ■ Är inte NULL ■ Ej lika med ■ Ej mellan

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Datum, tid	■ Mellan ■ Lika med ■ De senaste 90 dagarna ■ De kommande 90 dagarna ■ Den ■ På eller efter ■ På eller före ■ I dag * ■ Igår* ■ I morgon* ■ De senaste ? dagarna ■ De kommande ? dagarna ■ Förra veckan* ■ Nästa vecka* ■ Denna vecka* ■ Förra månaden* ■ Nästa månad* ■ Den här månaden* ■ Det här kvartalet* ■ Senaste kvartalet* ■ Nästa kvartal* ■ Det här året* ■ Nästa år* ■ Förra året* ■ Är NULL* ■ Är inte NULL* ■ Ej lika med ■ Ej mellan För villkor som är markerade med en asterisk (*) avaktiveras värdefältet när villkoret väljs. För villkoret De senaste ? dagarna och villkoret De kommande ? dagarna ersätts variabeln ? med det

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
	antal dagar som väljs i filtervärdefältet.
Kryssruta	■ Är markerad ■ Är inte markerad
Urvalslista	■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Lika med valfri* ■ Är NULL

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
	■ Är inte NULL ■ Ej lika med ■ Mellan* ■ Större än* ■ Mindre än* Information om villkoren som markeras med asterisk (*) finns i sektionen Om filtervillkor för urvalslistefält i det här avsnittet.
Text	■ Mellan ■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Är NULL ■ Är inte NULL ■ Ej lika med ■ Börjar med ■ Börjar inte med ■ Är samma som ■ Är inte samma som ■ Ej mellan
Telefon	■ Börjar med ■ Mellan ■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Ej lika med

Om filtervillkor för urvalslistefält

För villkoren Mellan, Större än och Mindre än för urvalslistefält, söker Oracle CRM On Demand efter språkoberoende koder för urvalslistevärden och inte efter själva urvalslistevärdena, för att hitta poster som uppfyller det filterkriterium du anger. Sökresultatet omfattar därför alla poster där den språkoberoende koden uppfyller kriteriet, även om själva urvalslistevärdet inte gör det. Sökresultatet omfattar inte poster där bara urvalslistevärdet uppfyller kriteriet.

Anta att administratören skapar ett urvalslistevärde med namnet Beta. Den språkoberoende koden för det nya urvalslistevärdet är som standard densamma som urvalslistevärdet. En sökning med följande filter returnerar därför poster där urvalslistevärdet är Beta:

Mellan Alpha, Gamma

Om administratören emellertid ändrar urvalslistevärdet från Beta till Inte Beta, ändras inte den språkoberoende koden för urvalslistevärdet. Om postsökningen använder samma filter som ovan, omfattar sökresultatet alla poster där urvalslistevärdet är Inte Beta, eftersom den språkoberoende koden för urvalslistevärdet fortfarande är Beta. Om du emellertid söker efter poster med följande filter omfattar sökresultatet inte poster där urvalslistevärdet är Inte Beta, eftersom den språkoberoende koden för urvalslistevärdet inte uppfyller följande kriterium:

Mellan Gamma, Zeta

Om du söker efter en översatt version av ett urvalslistevärde, omfattar sökresultatet alla poster där den språkoberoende koden för urvalslistevärdet uppfyller angivet kriterium, även om det översatta urvalslistevärdet inte gör det.

För andra villkor för urvalslistefält än Mellan, Större än och Mindre, söker Oracle CRM On Demand efter själva urvalslistevärdena och inte de språkoberoende koderna för att hitta poster som uppfyller det filterkriterium du anger.

Filtervillkoret Lika med valfri

Filtervillkoret Lika med valfri söker efter poster som exakt matchar något av de angivna värdena. Det här filtervillkoret stöds endast för urvalslistefält som sökikonen (förstoringsglaset) är tillgänglig för, på postdetaljsidorna och redigeringssidorna. Det stöds inte för urvalslistefälten som en listruta med värden är tillgänglig för, på postdetaljsidorna och redigeringssidorna. För den här typen av urvalslistefält ska du använda filtervillkoret Innehåller alla värden för att söka efter poster som exakt matchar något av de angivna värdena.

Filtervillkoret Lika med valfri stöds dessutom inte för urvalslistefält med flera val. Information om sökning i urvalslistefält med flera val finns i Om sökning i urvalslistor med flera val (på sidan 82).

Hur filtervillkor används

I följande tabell visas hur olika filtervillkor och operatorer används:

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Mellan	Text, nummer eller datum	Två värden som avgränsas med kommatecken	Visar poster med värden mellan A och B (undantar värden lika med A och B).

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Innehåller alla värden (lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som matchar de exakta värdena. Understrängar av värdena eller samma värden med skillnader i bruket av stora och små bokstäver hämtas inte i applikationen.
Innehåller åtminstone ett värde	Endast text	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som delvis matchar värdena (tillåter understrängsmatchning). Om du till exempel anger *Larsson* hämtas poster med *Larssons lastbilsservice*, *Larsson-Edmans möbler* och *Johan Larsson biltvätt*. **Obs!** Det är endast de filtrerade listorna som fungerar på det här sättet och inte andra områden i Oracle CRM On Demand där villkoret Innehåller åtminstone ett värde används. Om du använder det här villkoret påverkas dessutom hastigheten med vilken posterna hämtas, eftersom Oracle CRM On Demand söker efter delvisa matchningar.
Innehåller inget av värdena (inte lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som *inte* matchar värdena. Detta är det omvända jämfört med *Innehåller alla värden*.
Lika med	Text, nummer eller datum	Enkelt värde för varje rad. Använd operatorn ELLER och lägg till en rad, om du vill lägga till värden.	Visar poster som matchar värdena.
Lika med valfri	Urvalslista	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som exakt matchar något av värdena. **Obs!** Mer information om filtervillkoret Lika med valfri finns i sektionen Om filtervillkor för urvalslistefält i det här avsnittet.
Större än	Text, nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster med ett värde större än det angivna värdet.
Mindre än	Text, nummer	Enkelt värde	Hämtar poster som innehåller ett värde som är mindre än det angivna värdet

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
	eller datum		
Operator			
AND	Text, nummer eller datum	Två eller flera villkor	Visar poster för vilka alla givna villkor är sanna. Om du till exempel anger Avslutsdatum > 10/01/2003 OCH Intäkt > 500000 returneras poster som matchar *båda* kriterierna.
OR	Text, nummer eller datum	Valfritt villkor	Visar poster för vilka minst ett villkor är sant. Om du till exempel anger Bransch = Energi ELLER Faktureringsadress, delstat = CA returneras poster som matchar *något* av dessa kriterier.

Om filtervärden

När du söker efter poster måste du, beroende på vilket filtervillkor du väljer, ange ett filtervärde.

När du anger filtervärden för en sökning måste du följa dessa riktlinjer:

- Använd komman för att separera värden i en värdelista med följande villkor:
  - Innehåller alla värden
  - Innehåller åtminstone ett värde
  - Innehåller inget av värdena
  - Lika med valfri
- Använd inte komma inom ett värde med något av följande villkor:
  - Innehåller alla värden
  - Innehåller åtminstone ett värde
  - Innehåller inget av värdena
  - Lika med valfri

  Komman behandlas som avgränsare i värdelistan och kan inte användas inom själva värdena. Om värdena för filtret innehåller komman använder du en kombination av andra villkor för att skapa filtret.
- För numeriska värden används kommatecken inte för att ange värden i tusental.
- Du kan använda delar av ord tillsammans med villkoret Innehåller minst ett värde. Om du däremot använder delar av ord med övriga villkor hämtas inte de önskade posterna.

Obs! Den här funktionen gäller för filtrerade listor där villkoret Innehåller minst ett värde används och inte för några andra områden i Oracle CRM On Demand.

- När det gäller datum ska dessa anges i det format som ditt företag använder, men se till att ta med fyra siffror i årtalet, t.ex. 2003.
- För valutor ska kommatecken och symboler, t.ex. dollartecket ($), utelämnas.

Använda jokertecken i samband med filtervärden

Det är endast när filtervillkoret är Börjar med som du kan använda jokertecknen (* och ?) vid sökningar i text- och telefonnummerfält.

Varning! Sökningar med asterisktecknet (*) kan ibland gå väldigt långsamt om det rör sig om stora mängder data.

Du kan använda jokertecken i följande typer av sökningar:

- Sektionen Sökkriterier i Avancerade sökning
- Sektionen Sökkriterier på sidorna Skapa lista och Begränsa lista
- Alfabetisk sökning på listsidor
- Snabbsökning på listsidor
- Sektionen Sök i åtgärdsfältet

För telefonnummerfält kan du till exempel söka efter alla telefonnummer inom ett visst riktnummerområde. I popupfönstret Telefonnummer anger du riktnummer och sedan en asterisk (*) i fältet Lokalt nummer.

Om sökning i urvalslistor med flera val

Du kan söka i och fråga på alla värden i ett urvalslistefält med flera alternativ. En *urvalslista med flera alternativ* är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden när du anger postinformation.

Fälten i urvalslistor med flera alternativ visas som kolumner i sökresultat och i filterkriterier.

I följande lista visas hur värden i urvalslistor med flera alternativ i filterkriterierna och filtervillkoren styr vilka poster som hittas i sökningen:

- **Innehåller alla värden**. En post hittas om alla de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller minst ett värde**. En post hittas om något av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller inget av värdena**. En post hittas om inget av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.

Om nyckelordssökning

Du kan använda två typer av sökningar i Oracle CRM On Demand: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja

söktypen på företagsprofilsidan. Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning finns i Om riktad sökning (på sidan 72).

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

  Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

Obs! Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Om företagsadministratören väljer nyckelordssökning som söktyp för företaget kan endast ett sökfält visas i sökfältet i söksektionen på aktivitetsfältet och i sökfönster. En nyckelordssökning söker i vissa fält efter värden som stämmer med värdet du anger i sökfältet. Något av sökfälten visar alla poster där söksträngen du angivit hittas, vilket är det samma som att använda ett ELLER-villkor i standardfälten. I till exempel en nyckelordssökning i serviceärendeposter genomsöks fälten Servicenummer och Ämne. Om du anger värdet *1234* i sökfältet i aktivitetsfältet består de visade posterna av följande:

- Alla poster där värdet i fältet Servicenummer innehåller strängen *1234*, till exempel serviceärendenumret 12345 och 01234.
- Alla poster där texten i fältet Ämne innehåller strängen *1234*, till exempel *Kunden rapporterade problem med produkt 1234*.

Vissa posttyper stöder inte nyckelordssökning. I Standardsökfält för nyckelordssökning (på sidan 83) finns en lista över posttyperna som stöder nyckelordssökning och även detaljer om fälten som genomsöks för varje posttyp i en nyckelordssökning.

Standardsökfält för nyckelordssökning

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du

kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96).

- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

  Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

Obs! Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Mer information om nyckelordssökning och riktad sökning finns i Om nyckelordssökning (på sidan 82) och Om riktad sökning (på sidan 72).

Alla posttyper stöder den riktade sökningen, men vissa posttyper stöder inte nyckelordssökningen. I följande tabell anges posttyperna som stöder nyckelordssökningen. I tabellen visas, för varje posttyp, vilka fält som genomsöks i en nyckelordssökning i Oracle CRM On Demand.

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Konton	Konto, plats
Möten	Ämne
Kampanjer	Källkod, Kampanj
Kontakter	Efternamn, Förnamn, E-post
Anpassade objekt 01	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 02	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 03	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Händelser	Namn, Plats
Kundämnen	Efternamn, Förnamn
Affärsmöjligheter	Namn på affärsmöjlighet
Produkter	Produkt, Produktkategori, Status
Serviceärenden	SÄ-nr, Ämne
Lösningar	Lösnings-id, Titel
Uppgifter	Ämne
Användare	Efternamn, Förnamn, E-post
Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Fonder	Fond, Status
Finansieringsbegärande	Finansieringsbegäran, Status
Specifik för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partners	Partner, Plats
Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Återförsäljare	Namn, Plats
Fordon	Chassinr
Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Händelser	Namn, Plats
Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Hushåll	Hushållsnamn
Portföljer	Kontonummer

Söka efter poster i åtgärdsfältet

Du kan använda söksektionen i åtgärdsfältet för att söka efter poster. Innan du skapar ett nytt konto, en ny kontakt och så vidare kan det vara en bra idé att kontrollera om posten redan finns. I det första fältet i sektionen Sök i aktivitetsfältet kan du välja posttypen som sökningen ska utföras i. Du kan välja Alla för att söka i alla posttyper eller välja endast en posttyp. Du kan ställa in en standardposttyp för sektionen Sök. Mer information finns i Ställa in standardposttyp för sökning (på sidan 873).

Obs! Din användarroll och typen av sökning som ditt företag använder bestämmer vilka posttyper som du kan söka på i söksektionen i åtgärdsfältet.

Om de olika söktyperna

Om du söker i en enstaka posttyp visas sökresultatet på en listsida och du kan sedan arbeta med postlistan. Du kan begränsa listan ytterligare med hjälp av listhanteringsfunktionerna i Oracle CRM On Demand och du kan spara sökresultatet som en ny lista. Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i Arbeta med listor (på sidan 123). Om du inkluderar alla posttyper i sökningen visas en sökresultatsida med olika sektioner för respektive posttyp som hittats. När du utför en sökning med textbaserade sökfält är sökningarna inte skiftlägeskänsliga om inte den *skiftlägeskänsliga* texten är utgråad i indatafältet. Den utgråade texten försvinner när du klickar i fältet.

Du kan också gå till sidan Avancerad sökning där du kan söka efter flera olika posttyper samtidigt och även söka med hjälp av datumfält. Genom den avancerade sökningen får du också bättre filtreringsfunktioner. Mer information finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

Oracle CRM On Demand stöder två typer av sökningar: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. I allmänhet blir frågeprestandan bättre med den riktade sökningen. Mer information om riktad sökning och nyckelordssökning finns i Om riktad sökning (på sidan 72) och Om nyckelordssökning (på sidan 82).

Obs! Endast för riktad sökning: En bokväljare kan visas i söksektionen i åtgärdsfältet. Du kan använda en bokväljare för att begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användarbok (vanligtvis kallad användare) eller anpassad bok (vanligtvis kallad bok). Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 102).

Vad händer om en sökning endast returnerar en post

Du kan ange hur en post visas om det är den enda posten som returneras i en sökning. Posten kan öppnas direkt på en postdetaljsida eller visas på en listsida. Alternativet som styr det här beteendet är kryssrutan Navigera direkt till detaljsidan om endast en post returneras, i sektionen Snabbsökningsalternativ på layoutsidan för aktivitetsfältet i dina personliga inställningar. Information om hur du ställer in layouten för aktivitetsfältet finns i Ändra layouten för aktivitetsfältet (finns "Ändra layout på åtgärdsfältet" på sidan 893).

I nedanstående procedur beskrivs hur du söker efter en post i åtgärdsfältet.

För att söka efter en post i åtgärdsfältet

1. Visa åtgärdsfältet om det är dolt.

   Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).

2. I det första fältet av söksektionen i åtgärdsfältet väljer du en posttyp eller Alla, för att söka efter alla posttyper som är tillgängliga för sökning.

   Obs! När du väljer alternativet för att söka efter alla posttyper inkluderas posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03 i sökningen, men Anpassat objekt 04 inkluderas inte. En sökning efter alla posttyper som är tillgängliga i sökningen är långsammare än en sökning på en enda posttyp.

3. Beroende på hur din konfiguration ser ut anger du det värde som du vill söka på i ett textfält eller i flera textfält.

4. Klicka på OK.

   TIP: Om ett meddelande verkar indikera att din sökförfrågan har avslutats kan du använda avancerad sökning för att ytterligare begränsa sökkriteriet. Mer information finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87). Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support ska du klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

5. Klicka på den länk som du vill ha.

   Detaljsidan för posten öppnas.

Använda avancerad sökning

Du kan göra en avancerad sökning i en enstaka posttyp via länken Avancerat på följande platser:

- Åtgärdsfältet.
- Listor med relaterade poster i en överordnad post, om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen.
- Sökfönster, om begränsad sökning har aktiverats för ditt företag.

Du kan göra en avancerad sökning i flera posttyper via länken Avancerat in Åtgärdsfältet.

Din användarroll avgör vilka posttyper du kan söka i. Vilka sektioner som är tillgängliga på sidan Avancerad sökning beror på om du valt en enstaka posttyp eller flera posttyper för sökningen, och på vilken plats du påbörjar sökningen.

Mer information om avancerad sökning finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 87)
- Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 89)
- Om avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 91)

Steg-för-steg-instruktioner om hur utför avancerade sökningar finns i följande avsnitt:

- Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91)
- Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 95)

Om avancerad sökning i en enstaka posttyp

Du kan göra en avancerad sökning i en enstaka posttyp via länken Avancerat på följande platser:

- Åtgärdsfältet.
- Listor med relaterade poster i en överordnad post, om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen.
- Sökfönster, om begränsad sökning har aktiverats för ditt företag.

En avancerad sökning i en enstaka posttyp liknar en riktad sökning i söksektionen i aktivitetsfältet. Du kan söka med hjälp av flera fält i posttypen. Med den avancerade sökningen kan du även göra följande:

- Ange om sökningen är skiftlägeskänslig eller skiftlägesokänslig.
- Välj de fält du vill söka i. Mer information finns i sektionen Om sökfälten i det här avsnittet.
- Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

  OBS! I en avancerad sökning i en enstaka posttyp använder du inte lika med-tecknet (=) för att söka efter en exakt träff. Istället använder du villkoret Lika med eller villkoret Lika med valfri för att söka efter exakta träffar.
- Ange vilka fält som ska visas i sökresultateten. Funktionen är bara tillgänglig i sökningar som du utför via länken Avancerat i åtgärdsfältet.
- Ange den initiala sorteringsordningen för sökresultaten.

Om sökfälten

När du utför en avancerad sökning i en enstaka posttyp via länken Avancerat i åtgärdsfältet eller länken Avancerat i ett sökfönster, avgör din användarroll vilka posttyper du kan söka i och vilka fält i varje posttyp som du kan söka i, enligt följande:

- Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp så kan du inte ange några sökkriterier för en avancerad sökning av den posttypen. Om du kör en avancerad sökning utan något sökkriterium returneras posttypens alla poster som din användarroll och dina åtkomstinställningar tillåter dig att se.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla sökfält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:
  - Fältet är ett tillgängligt sökfält i den söklayout som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

  Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

Mer information om hur Oracle CRM On Demand avgör vilka fält du kan söka i när du utför en avancerad sökning via länken Avancerat i en lista med relaterade poster finns i Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 89).

Om sökresultaten

Vilka fält som visas i posterna som returneras av en avancerad sökning i en enstaka posttyp fastställs av platsen där du påbörjade sökningen och din användarroll, enligt följande:

- **Sökningar via länken Avancerat i åtgärdsfältet.** Du kan välja vilka fält du vill visa som kolumner i listan med poster som returneras av sökningen. Din användarroll avgör vilka fält du kan välja att visa, enligt följande:
  - Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du välja vilket fält du vill visa som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.
  - Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv för din användarroll kan du välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen. Detta kan endast göras om fältet visas på detaljsidelayouten är tilldelad din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna för posttypen.

  Sökresultaten visas på en listsida. Du kan filtrera eller begränsa listan på listsidan om det finns många poster i listan. Information om hur du filtrerar och begränsar listor på listsidor finns i följande avsnitt:

  - Filtrera listor (på sidan 135)

- Begränsa listor på listsidor (på sidan 136)

Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

- **Sökningar via länken Avancerat i en lista med relaterade poster.** Sökresultaten visas på sidan där du klickade på länken Avancerat. Layouten för sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida avgör vilka fält som visas som kolumner i den lista med poster som returneras.
- **Sökningar via länken Avancerat i ett sökfönster.** Sökresultaten visas i sökfönstret och sökfönstrets layout avgör vilka fält som visas som kolumner i listan med poster. I de flesta fall avgörs sökfönstrets layout av den söklayout som har tilldelats din användarroll för posttypen. Men det finns vissa förkonfigurerade sökfönster som inte påverkas av söklayouter för användarroller.

Om sorteringsordning för sökresultat

Du kan ange den initiala sorteringsordningen listan med poster som returneras av en avancerad sökning i en enstaka posttyp. Du kan välja högst tre sorteringsfält. För en lista med kontakter kan du till exempel sortera listan först efter Efternamn, sedan efter Förnamn och sedan efter Avdelning. För vart och ett av de tre sorteringsfälten kan du ange om posterna ska sorteras i stigande eller fallande ordning.

När du har valt det första sorteringsfältet kan du bara välja de sorteringsfält som är lagrade direkt i samma post som det första sorteringsfältet som andra och tredje sorteringsfält. När du söker efter kontakter kan du till exempel välja fältet Förnamn för kontakten som det första sorteringsfältet. I så fall kan du bara välja de återstående sorteringsfält som är lagrade direkt i kontaktposten som andra och tredje sorteringsfält. Du kan inte välja fält som lagras i andra poster, till exempel fältet Konto som lagras i kontoposten.

Obs! För sökningar via länken Avancerat i sökfönster kan du bara välja de fält som visas i sökfönstret som sorteringsfält i den avancerade sökningen.

Vad händer om en sökning från åtgärdsfältet bara returnerar en post?

Du kan ange hur en post visas om det är den enda posten som returneras i en sökning. Posten kan öppnas direkt på en postdetaljsida eller visas på en listsida. Alternativet som styr det här beteendet är kryssrutan Navigera direkt till detaljsidan om endast en post returneras, i sektionen Snabbsökningsalternativ på layoutsidan för aktivitetsfältet i dina personliga inställningar. Det här alternativet gäller endast för avancerade sökningar i enstaka posttyper som du utför via länken Avancerat i åtgärdsfältet, som för sökningar som du utför direkt i åtgärdsfältet. Det gäller inte för sökningar som du utför via länken Avancerat i en lista med relaterade poster, eller för sökningar som du utför via länken Avancerat i sökfönster, eller för sökningar i flera posttyper. Information om hur du ställer in layouten för aktivitetsfältet finns i Ändra layouten för aktivitetsfältet (finns "Ändra layout på åtgärdsfältet" på sidan 893).

Stegvisa instruktioner för hur du utför en avancerad sökning i en enstaka posttyp finns i Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91).

Om avancerad sökning i relaterade poster

Om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen, kan du utföra avancerade sökningar för att begränsa listorna med relaterade poster. Du kan till exempel utföra en avancerad sökning i kontaktposterna som är kopplade till en överordnad kontopost. Du kan påbörja sökningen via länken Avancerat i listan, antingen direkt i sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida, eller på listsidan som öppnas när du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen med relaterad information.

En avancerad sökning i relaterade poster liknar en avancerad sökning i en enstaka posttyp som du utför genom att klicka på länken Avancerat i åtgärdsfältet, enligt beskrivningen i Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91). Men beroende på hur administratören har ställt in din användarroll och dina söklayouter kanske vissa av sökfälten som är tillgängliga i en avancerad sökning i en posttyp från åtgärdsfältet inte är tillgängliga i en avancerad sökning i relaterade poster med samma posttyp. Dessutom kan du inte välja vilka fält som ska visas som kolumner i resultaten av en sökning efter relaterade poster. Sökresultaten visar samma fält som visas i sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida.

Oracle CRM On Demand använder följande funktioner för att fastställa vilka fält som är tillgängliga för sökning i en avancerad sökning i relaterade poster med en viss posttyp:

- **Inställningen för behörigheten Alla fält i sökningar och listor i din roll.**
- **Layouten för sektionen med relaterad information i den överordnade postens detaljsideslayout.** Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas den informationslayout som är relaterad till Kontakter och används i sidlayouten för Kontodetaljer för din roll.
- **Detaljsidans layout för posttypen för din roll**. Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas detaljsideslayouten för posttypen Kontakt för din roll.
- **Söklayouten för posttypen för din roll.** Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas söklayouten för posttypen Kontakt för din roll. I söklayouten kan följande beaktas, beroende på omständigheterna:
  - Uppsättningen med tillgängliga sökfält.
  - Följande kryssruta: Begränsa sökningen till fälten som valts i layouten med relaterad information. Inställningen i den här kryssrutan beaktas inte om fältet visas i listan med relaterade poster där du utför sökningen. Men i vissa fall där ett fält inte visas i listan med relaterade poster beaktas inställningen i den här kryssrutan för att avgöra om fältet är tillgängligt som sökfält för sökningar i relaterade poster, även om fältet inte visas i listan med relaterade poster.

I följande tabell visas hur behörigheten och layouterna används för att fastställa om ett fält är tillgängligt för sökning i relaterade poster. Den sista kolumnen till höger visar resultatet för varje omständighet.

Behörigheten Alla fält i sökningar och listor	Fältet visas i sektionen med relaterad information?	Fältet visas på detaljsidan?	Fältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten?	Kryssrutan Begränsa sökningen till fälten som valts i layouten med relaterad information	Fältet är tillgängligt för sökning i relaterade poster?
Aktiverad	Ja	Ej tillämplig	Ja	Ej tillämplig	Ja
Aktiverad	Ja	Ej tillämplig	Nej	Ej tillämplig	Nej
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Ja	Markerad	Nej
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Ja	Inte markerad	Ja
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Ja	Ja	Ja	Ej tillämplig	Ja

Behörigheten Alla fält i sökningar och listor	Fältet visas i sektionen med relaterad information?	Fältet visas på detaljsidan?	Fältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten?	Kryssrutan Begränsa sökningen till fälten som valts i layouten med relaterad information	Fältet är tillgängligt för sökning i relaterade poster?
Avaktiverad	Ja	Ja	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Ja	Nej	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Nej	Ja	Ja	Markerad	Nej
Avaktiverad	Nej	Ja	Ja	Inte markerad	Ja
Avaktiverad	Nej	Ja	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Nej	Nej	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Nej

Om avancerad sökning i flera posttyper

En avancerad sökning i flera posttyper är en nyckelordssökning. Du kan söka i några eller alla posttyper som stöder nyckelordssökning. När du använder avancerad sökning för att söka i flera posttyper visas sidan Sökresultat med olika sektioner för varje posttyp som hittas i sökningen.

Obs! När du väljer att söka med alternativet Alla posttyper i listan med posttyper inkluderas endast de posttyperna som stöder nyckelordssökning i sökningen. Om du vill söka i posttyper som inte stöder nyckelordssökning måste du söka i en posttyp åt gången.

Mer information om hur nyckelordssökningar fungerar finns i Om nyckelordssökning (på sidan 82). Stegvisa instruktioner för hur du utför en avancerad sökning i flera posttyper finns i Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 95).

Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp

I det här avsnittet beskrivs hur du utför följande uppgifter:

- Påbörja en avancerad sökning i en enstaka posttyp på följande platser:
  - Åtgärdsfältet
  - Ett sökfönster
  - En lista med relaterade poster
- Slutföra en avancerad sökning.

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från åtgärdsfältet.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från åtgärdsfältet

1 Visa åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).

2 Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.

3 Gör följande på sidan Avancerad sökning:

   a Välj alternativknappen Följande posttyper.

   b Markera kryssrutan för posttypen som du vill söka i.

   c Kontrollera att kryssrutorna för alla övriga posttyper är avmarkerade.

4 Välj något av följande alternativ i sektionen Sök i:

- Postuppsättning
- Bok

Obs! Sektionen Sök i visas inte för posttyper som saknar ägare, exempelvis produktposttypen och användarposttypen. Bokalternativet i sektionen Sök i är endast tillgängligt om bokfunktionen är aktiverad för ditt företag.

5 Om du i sektionen Sök i har valt alternativet Postuppsättning kan du då välja något av följande för att ange uppsättningen poster som du vill söka efter:

- **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.

  Obs! När du väljer det här alternativet beaktas alternativet Synlig för chefer i företagsprofilen och inställningen Kan läsa alla poster i din användarroll. Om alternativet Synlig för chefer inte är valt i företagsprofilen utförs en sökning i postuppsättningen när du väljer alternativet Alla poster där jag är med i teamet, såvida inte alternativet Kan läsa alla poster i din användarroll är valt för den relevanta posttypen.

- **Alla poster jag äger.**
- **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
  - Du äger posterna.
  - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
  - Posterna delas med dig via grupptilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
- **Alla poster jag eller mina underordnade äger.** Omfattar poster som du och dina underordnade äger. Alternativet Synlig på chefer i företagsprofilen beaktas inte om du väljer det här alternativet.
- **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet.** Omfattar poster där du eller dina underordnade är med i teamet, såvida Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Alternativet Synlig på chefer i företagsprofilen beaktas inte om du väljer det här alternativet.

- **Min standardbok**. Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.

6 Om du i sektionen Sök i väljer alternativet Grupp kan du då välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren.

Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 102).

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från ett sökfönster.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från ett sökfönster

- Klicka på Avancerat i sökfönstret.

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från en lista med relaterade poster.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från en lista med relaterade poster

1 Bläddra till sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida.

2 Klicka på Avancerat i sektionen med relaterad information.

I följande procedur beskrivs hur du slutför en avancerad sökning i en enstaka posttyp. Proceduren kan användas för avancerade sökningar som du påbörjar via länken Avancerat i sökfönster eller länken Avancerat i listor med relaterade poster, samt för avancerade sökningar som du påbörjar från länken Avancerat i åtgärdsfönstret.

Så här slutför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp

1 På sidan Avancerad sökning, i sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Skiftlägesokänslig om det behövs.

Om den här kryssrutan är markerad blir vissa fält skiftlägesokänsliga för sökningen. De här fälten visas med blå text i sektionen Ange sökkriterier.

2 I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

a Välj ett fält i listan Fält.

Om du påbörjade sökningen från åtgärdsfältet är fälten förifyllda med de önskade sökfälten för posttypen. Om du påbörjade sökningen från ett sökfönster eller en lista med relaterade poster, och om du redan har valt ett sökfält i sökfönstret eller listan med relaterade poster, har fältet med det första kriteriet förifyllts med ditt valda sökfält.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid. Du kan filtrera utifrån högst tio fält.

Obs! Fälten som visas med lila text i sektionen Ange sökkriterier är alltid skiftlägesokänsliga, oavsett inställning i kryssrutan Ej skiftlägeskänslig. De här fälten är inte optimerade för snabbsökningar.

b Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

Information om hur du använder filtervillkor finns i Om filtervillkor (på sidan 75).

Varning! När du anger filtervärden måste du noga följa de regler som beskrivs i Om filtervärden (på sidan 81). Annars hittar du kanske inte rätt poster.

Exempel

Konton: Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över $100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

Kundämnen: Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnen med potentiella årsintäkter över $100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	C	

3 (Enbart sökningar från åtgärdsfältet) I sektionen Visa kolumner väljer du fälten som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

Tips! När listan över poster har returnerats kan du snabbt ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

4 I sektionen Sorteringsordning anger du de första sorteringsfält du vill ha, samt sorteringsordningen, så här:

a I listrutan Sortera per väljer du det första sorteringsfältet och klickar sedan på Stigande eller Fallande för att ange sorteringsordningen.

b Välj ett andra och ett tredje sorteringsfält, efter behov, och ange sedan sorteringsordningen för de här fälten.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

Obs! Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

5 Klicka på OK.

TIP: Om ett meddelande indikerar att din sökförfrågan har avslutats begränsar du sökkriteriet ytterligare och försöker igen. Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support ska du klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Se även

Mer information om avancerad sökning i en enstaka posttyp finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 87)

Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper

I följande procedur beskrivs hur du utför en avancerad sökning i flera posttyper.

Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper

1. Visa åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).
2. Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
3. Välj alternativ på sidan Avancerad sökning så här:
   - Välj alternativet Alla posttyper om du vill söka i alla posttyper som stöder nyckelordssökning. Den här frågan tar längre tid.
   - Välj alternativet Följande posttyper och markera sedan kryssrutan för varje posttyp som du vill söka i.
4. I fältet Nyckelord anger du värdet som du vill söka efter eller så lämnar du fältet Nyckelord tomt om du endast vill söka utifrån datumen som du anger.

   Obs! I fältet Nyckelord måste du inte använda ett jokertecken (*) för en del av ett ord eftersom ett jokertecken läggs till automatiskt i början och slutet av användarindata. En användning av likhetstecknet (=) för att söka efter en exakt matchning stöds inte.
5. Ange datumintervallet om det behövs (använd fyra siffror för året, till exempel 2010):
   - För Bokningar gäller datumet för Starttid (datum).
   - För Uppgifter gäller datumet för Sista datum.
   - För Affärsmöjligheter gäller datumet Stängningsdatum.
   - För alla andra posttyper gäller datumet för Skapandedatum.
6. Klicka på OK.

   Resultaten visas för de olika posttyperna.

Se även

Mer information om avancerad sökning i flera posttyper finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 91)

Hitta poster på listsidor

Använd följande procedur för att hitta poster på en listsida.

Så här hittar du en post på en listsida

1. Klicka på fliken för den posttyp som du letar efter.
2. På hemsidan för poster väljer du den filterlista som borde innehålla den post som du försöker hitta.

   Du kan även gå till den önskade listan från sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet, om listan är tillgänglig.
3. På listsidan kan du göra följande:
   - Använda funktionen Alfabetisk sökning för att hitta en post.

     Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.
   - Använda snabbfilterfälten för att hitta en post.
   - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

   Mer information om hur du använder alfabetisk sökning och snabbfilter fälten finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4. Klicka på den länk som du vill arbeta med.

   Detaljsidan för posten öppnas.

Söka efter poster i sökfönster

Du kan använda sökfönstret till att söka efter poster eller välja poster som du vill associera med den post du arbetar med. Vanligtvis öppnar du ett sökfönster genom att klicka på sökikonen bredvid ett fält. Beroende på posttyperna som du vill arbeta med kan du också öppna sökfönstret genom att klicka på Lägg till i vissa sektioner med relaterad information på postdetaljsidorna. Om smarta associationer också är aktiverade öppnas sökfönstret automatiskt i vissa fall. Mer information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 102).

Hur sökfönstret ser ut och fungerar beror på följande:

- **Typen av sökning som är aktiverad för ditt företag.** Beroende på typen av sökning som systemadministratören väljer för ditt företag, antingen nyckelordssökning eller riktad sökning, påverkas sökfönstret så här:
  - **Om nyckelordssökning har aktiverats.** Ett enda textfält visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster.

Obs! Nyckelordssökning fungerar inte med vissa posttyper. Du kan göra en riktad sökning i sökfönstret om du arbetar med en sådan posttyp och företaget använder nyckelordssökning som standard.

- **Om begränsad sökning har aktiverats.** Fält för snabbfiltersökningar visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster. Länken Avancerat visas också. Den här länken öppnar sidan Avancerad sökning. Mer information om avancerad sökning finns i Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 87) och Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91). En bokväljare visas också om ditt företag använder böcker. Med bokväljaren kan du begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användare eller bok. Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 102).

Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning och nyckelordssökning finns i Om riktad sökning (på sidan 72) och Om nyckelordssökning (på sidan 82).

- **Typen av association i sökfönstret.** Sökfönstret är antingen ett fönster med en association där du kan välja en post att länka till den posten du arbetar med, eller ett fönster med fler associationer där du kan välja flera poster att länka till den post du arbetar med. Till exempel kan du länka till kontakter till en uppgift på följande sätt:
  - På sidan Uppgiftsinformation klickar du på sökikonen i fältet Primärkontakt om du vill lägga till en primär kontakt. I det här fallet öppnas ett sökfönster med en enkel association och du kan välja en kontakt som primär kontakt för uppgiften.
  - Du kan länka flera kontakter till en uppgift i den relaterade informationssektionen Kontakter på sidan Uppgiftsinformation. I det här fallet klickar du på Lägg till i sektionen med relaterad information om kontakter. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja en eller flera kontakter som du kan länka till uppgiften.
  - Om företagsadministratören lägger till fältet Kontakt på sidan Uppgiftsdetalj kan du koppla flera kontakter till uppgiften genom att klicka på sökikonen i det fältet. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja flera kontakter. De kontakter som du väljer finns uppräknade både i fältet Kontakter och i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Uppgiftsdetalj.
- **Söklayouten som din företagsadministratör ställer in för posttyperna.** När du t.ex. använder ett sökfönster för att hitta en kontopost som du vill länka till en kontaktpost beror sökfönstrets utseende på söklayouten för din användarrolls kontoposttyp.
- **Inställning av listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen.** Genom den här inställningen fastställs om du kan begränsa en sökning i ett sökfönster till en fördefinierad lista över poster. Inställningen har värdet Aktiv som standard så att du kan begränsa sökningar i sökfönstren. Mer information finns i sektionen Listor för att begränsa sökningar i det här ämnet.

Funktioner i sökfönstret som kontrolleras av söklayouter

Söklayouterna som din företagsadministratör ställer in och tilldelar till användarroller avgör hur sökfönstret fungerar, på det sätt som beskrivs i följande sektioner.

Snabbfilterfält

Om riktad sökning är aktiverad för ditt företag avgör söklayouten för din användarrolls posttyp hur du kan använda snabbfilterfälten i sökfönstret:

- Du kan inte använda snabbfiltret om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.
- Generellt sett så kan du filtrera listan med poster som visas i sökfönstret i alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i söklayouten.

  Om sökkriteriet för listan med poster som visas i sökfönstret innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i söklayouten kan du inte använda snabbfiltret. Om du t.ex. söker efter en kontopost och företagsinställningen låter dig begränsa sökningen till en fördefinierad lista över poster kan du söka i listan Alla kundkonton i sökfönstret. Men sökfältet för listorna Alla kundkonton finns i fältet Kontotyp. Du kan inte filtrera listan med poster i sökfönstret om fältet Kontotyp inte är tillgängligt som ett sökfält för din roll. Mer information om hur du väljer fördefinierade listor med poster i sökfönster finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här ämnet.
- I standardapplikationen förkonfigureras standardsökfältet i snabbfiltret för varje sökfönster. Om administratören väljer det första fältet för riktad sökning som standardsökfält i kryssrutan Sök i söklayouten för posttypen för din användarroll, så används det första fältet i listan över fält för riktad sökning i söklayouten som standardsökfält i snabbfiltret, om du inte anger ett värde i fältet för posten på redigerings- eller detaljsidan innan du öppnar fönstret Sök. Om så är fallet, används det standardsökfält som är förkonfigurerat för fönstret Sök.
- Ytterligare en kryssruta, Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält, är tillgängligt i söklayouten endast för produktposttypen. Inställningen i den här kryssrutan åsidosätter inställningen i det första fältet för riktad sökning som standardsökning i kryssrutan Sök. I följande tabell visas hur inställningarna i dessa kryssrutor bestämmer standardsökfältet för snabbfiltret i sökfönstret för produktposttypen.

Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält	Första fältet för riktad sökning som standardsökningsfält i sökningar	Standardsökfält i snabbfilter	Anteckningar
Markerad	Inte markerad Eller Markerad	Avdelning	Om en primär division har angetts på din användarpost fylls värdefältet i snabbfiltret i med din primära division. Om en primär division inte har angetts för dig så rekommenderas att du väljer en division från produktsökningsfönstret för att söka efter produkter inom en specifik division. Om du inte väljer en division så visar Oracle CRM On Demand alla produkter i sökresultaten när du klickar på OK för att slutföra sökningen.
Inte markerad	Inte markerad	Produktnamn	Fältet Division är inte tillgängligt i snabbfiltret om inte administratören väljer

Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält	Första fältet för riktad sökning som standardsökningsfält i sökningar	Standardsökfält i snabbfilter	Anteckningar
			det som ett sökfält i produktsökningslayouten.
Inte markerad	Markerad	Det första fältet i listan över fält för riktad sökning i söklayouten.	Fältet Division är inte tillgängligt i snabbfiltret om inte administratören väljer det som ett sökfält i produktsökningslayouten.

Mer information om hur söklayoutinställningarna påverkar sökfönstret för produktposttypen finns i Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning.

Förifyllda listor med poster

Om din företagsadministratör väljer alternativet Visa sökresultat när sökfönstret öppnas på söklayouten för en posttyp, är den posten redan ifylld med en postlista när fönstret öppnas. Inga poster visas när sökfönstret öppnas om det här alternativet inte är aktiverat och du måste istället ange sökkriterium för att hitta den posten du söker.

Kontextkänsliga listor

Om inställningen av listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen har värdet Aktiv kan företagsadministratören konfigurera söklayouten för en posttyp och därmed ange om några tillgängliga sammanhangsberoende listor visas före systemlistorna och de anpassade listorna i fältet Lista över *posttyper* längst upp till vänster i sökfönstren för posttypen. *Kontextkänsliga listor* är fördefinierade uppsättningar av poster som med största sannolikhet innefattar posten du vill ha. Mer information om fältet Lista över *posttyper* i sökfönster finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här ämnet.

Visade kolumner

I de flesta fall avgör söklayouten vilka fält som visas som kolumner i listan med poster i sökfönstret. Men det finns vissa förkonfigurerade sökfönster som inte påverkas av söklayouten.

Listor för begränsade sökningar

Beroende på hur företagsinställningen ser ut kan du eventuellt begränsa en sökning i ett sökfönster till en fördefinierad lista över poster. Du kan eventuellt också, beroende på hur sammanhanget för postsökningen ser ut, begränsa sökningen till en sammanhangsberoende lista. Inställningen av listor över posttyper i sökfönster som finns i företagsprofilen styr om det går att begränsa en sökning av poster. Om inställningen av listor över posttyper i sökfönster har värdet Aktiv i företagsprofilen är en uppsättning fördefinierade listor, som du kan använda för att begränsa sökningen, tillgänglig i fältet Lista över *posttyper* i alla sökfönster för posttyperna på toppnivå. *Posttyp* är namnet på den typ av post som du söker efter. Uppsättningen fördefinierade listor som är tillgänglig för dig i fältet Lista över *posttyper* kan innehålla standardlistor och anpassade listor samt även eventuella tillgängliga sammanhangsberoende listor.

Som standard är alla standardlistor och anpassade listor som är tillgängliga på listsidorna och på hemsidan för en posttyp på toppnivå också tillgängliga i sökfönstren för den posttypen. Företagsadministratören kan däremot fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll och du kan välja vilka av de tillgängliga listorna som ska visas i uppsättningen listor. Mer information finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns "Ändra uppsättningar listor för posttyper" på sidan 141).

Obs! Om fältet Lista över *posttyper* finns tillgängligt i sökfönstren blir den första listan i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* aktiv som standard när ett sökfönster öppnas. Om några sammanhangsberoende listor finns tillgängliga i sökfönstret, och om söklayouten för användarrollen anger att de sammanhangsberoende listorna visas överst i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstret, blir den första tillgängliga sammanhangsberoende listan aktiv som standard när sökfönstret öppnas. Om fältet Lista över *posttyper* inte finns tillgängligt i sökfönstren utförs den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster på alla poster med just den posttypen som du har åtkomst till.

Listan som är aktiv i sökfönstret fastställer filtret för uppsättningen poster för sökningen i sökfönstret, även om posterna inte visas i sökfönstret. Eventuella ytterligare filter som du använder i sökfönstret tillämpas på uppsättningen poster i den valda listan. Anta t.ex. att du har följande inställning:

- Inställningen av listor över posttyper i sökfönster har värdet Aktiv i företagsprofilen så att uppsättningen fördefinierade listor är tillgänglig i sökfönstren.
- Du har en anpassad lista som heter *Alla mina kontakter i Kalifornien* som visar alla kontakter där värdet i fältet Delstat är *Kalifornien*.
- Listan *Alla mina kontakter i Kalifornien* är den första listan i uppsättningen listor för posttypen.
- I söklayouten för posttypen Kontakt för din roll har företagsadministratören angett att sökfönstret inte är ifyllt när det öppnas och att sammanhangsberoende listor inte visas längst upp i uppsättningen listor.

När du i det här fallet öppnar ett sökfönster för posttypen Kontakt är listan *Alla mina kontakter i Kalifornien* aktiv, även om posterna inte visas i sökfönstret. Om du anger *Jane* i filterfältet för förnamn och klickar på OK returneras i sökfönstret alla kontakter där värdet i fältet Delstat är *Kalifornien* och värdet i fältet Förnamn är *Jane*. Om du vill söka i en annan lista över poster för kontakter där förnamnet också är Jane kan du välja den listan i fältet Lista över posttyper och sedan klicka på OK.

Obs! När du öppnar ett sökfönster för att söka efter en kontakt att länka till en post av en annan posttyp, blir listan Favoritkontakter tillgänglig i *posttypens* listfält. Du kan välja en favoritkontakt om du vill länka den kontakten till den överordnade posten.

Om sammanhangsberoende listor

Här följer några sammanhangsberoende listor som kan vara tillgängliga för dig i sökfönstret:

- Om du på sidan Redigera uppgift väljer ett giltigt värde i fältet Konto och samtidigt öppnar sökfönstret för fältet Primär kontakt kan följande listor finnas tillgängliga i form av sammanhangsberoende listor:
  - Listan Kontakter med relaterat konto som primärt. Den här listan innehåller alla kontakter som det valda kontot är det primära kontot för.

    Obs! I utgåvorna före utgåva 25 var namnet på listan *Kontakter med relaterat konto som primärt* i stället *Kontakter för relaterat konto*.
  - Listan Alla kontakter för relaterat konto. Den här listan innehåller alla kontakter som är länkade till det valda kontot, oavsett om det valda kontot är kontaktens primära konto eller ej.

    Obs! Listan Alla kontakter för relaterat konto är tillgänglig i alla sökfönster där listan Kontakter med relaterat konto som primärt är tillgänglig, utom när det gäller sökfönster med

flera associationer. Om sökfönstret är ett fönster med flera associationer, är listan Kontakter med relaterat konto som primärt tillgänglig men inte listan Alla kontakter för relaterat konto.

- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för uppgifter och du öppnar sökfönstret för serviceärendefältet kan listan Serviceärenden för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i fältet Affärsmöjlighet, på sidan Redigera uppgift, och öppnar sökfönstret för fältet Anpassat objekt 01 är eventuellt Anpassade objekt 01 med relaterad affärsmöjlighet som primär lista tillgänglig i form av en sammanhangsberoende lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för serviceärenden och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontofältet på redigeringssidan för kundämne och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade konton vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.

Söka efter och välja en post i ett sökfönster

Den här procedurer beskriver hur du söker efter och väljer en post.

För att söka efter och välja en post i sökfönstret

1. Sök efter posten eller posterna i sökfönstret som du letar efter på ett av följande sätt, beroende på posttypen och hur din företagsadministratör har ställt in funktionerna:
   - Välj en fördefinierad lista i listfältet *Posttyp* i sökfönstret för att begränsa din sökning på posterna i den listan och klicka sedan på OK.
   - Använd snabbfilterfälten för att filtrera listan.

     Obs! Varje gång som du tillämpar ett filter på en lista över poster i sökfönstret utförs endast en sökning i posterna som för närvarande finns i listan. Så om du tillämpar ett andra filter på en lista som du redan har filtrerat utförs endast en sökning i posterna som returnerades av det första filtret när du tillämpar det andra filtret. Om du vill rensa alla filter klickar du på knappen Rensa. När du klickar på Rensa tas alla filter, som du tillämpade på listan i det ursprungliga urvalet, bort från listan och snabbfilterfälten återställs som tomma. Du kan därefter tillämpa nya filter på listan efter behov.
   - Om begränsad sökning har aktiverats klickar du på länken Avancerat om du vill utföra en avancerad sökning. Mer information finns i Om avancerad sökning i enstaka posttyper (finns "Om avancerad sökning i en enstaka posttyp" på sidan 87) och Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 91).
   - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

   Obs! För vissa posttyper kan du också klicka på Ny för att skapa en ny post. Den nya posten läggs till i listan.

2. Välj posterna som du vill ha:

- Klicka på Välj för den posttypen du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med en association.
- Klicka på Välj för varje post du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med flera associationer. De flyttas då från listan Tillgängliga poster till listan Valda poster. När du har valt alla poster du vill ha klickar du på OK.

Obs! I fönstret Sökning kan du klicka på Rensa aktuellt värde för att ta bort förvald information och lämna fältet tomt. Men knappen Rensa aktuellt värde är inte tillgänglig om smarta associationer har slagits på. Mer information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 102).

Om smarta associationer och autolösningsfunktionen

Smarta associationer i Oracle CRM On Demand är automatiska sökningar som gör det enklare för dig att associera poster av olika posttyper, t.ex. konto, kontakt, affärsmöjlighet, aktivitet osv. med varandra. Funktionen för smarta associationer kontrolleras av kryssrutan Autolösning aktiverad i söklayouter. Mer information finns i Hantera söklayouter.

När smarta associationer är aktiverade kan du skriva in hela eller delar av namnet på posten som du vill associera med huvudposten i ett lämpligt fält och därefter låta Oracle CRM On Demand lösa associationen automatiskt. När du försöker spara dina ändringar utförs en sökning i Oracle CRM On Demand efter en matchning för namnet som du har angett. Om Oracle CRM On Demand hittar en unik matchning används den matchade posten, och dina ändringar sparas. Om Oracle CRM On Demand inte hittar någon matchning eller flera potentiella matchningar öppnas ett sökfönster där du kan göra ytterligare sökningar och sedan välja en lämplig post.

När du t.ex. vill associera ett konto med en uppgift kan du skriva in namnet på ett konto i fältet Konto på sidan Uppgiftsdetalj. När du försöker spara dina ändringar utförs en sökning i Oracle CRM On Demand efter matchande konton. Om Oracle CRM On Demand hittar ett unikt, matchande konto används det kontot. Om Oracle CRM On Demand inte hittar något matchande konto eller flera potentiella matchande konton öppnas ett sökfönster. Du kan utföra ytterligare sökningar i sökfönstret och sedan välja ett lämpligt konto. Mer information om hur du använder sökfönster finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96).

Om smarta associationer inte är aktiverade, eller om du inte känner till namnet på den post som du vill associera med den post som du arbetar med, måste du klicka på sökikonen bredvid ett fält för att öppna sökfönstret. I sökfönstret kan du söka efter den post som du vill associera med den post som du arbetar med.

Obs! Smarta associationer kan användas när sökfönster med en enkel association är tillgängliga. Om sökfönster med flera associationer finns tillgängliga går det inte att använda smarta associationer.

Använda gruppväljaren

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa sökningarna till en viss användargrupp eller anpassad grupp. I detta sammanhang kallas anpassade grupper endast för grupper.

Var visas bokväljaren?

Gruppväljaren visas i:

- Sektionen Sök i åtgärdsfältet
- Sökfönstret

- Sektionen Sök i för avancerade sökningar
- Listsidor
- Flikarna Rapporter och Infopanel

Gruppväljaren visas bara om båda följande villkor uppfylls:

- Alternativet för visning av gruppväljaren har aktiverats i företagsprofilen.
- Posttypen går att använda med grupper.

  Information om vilka posttyper som går att använda med grupper finns i Grupphantering.

Med bokväljaren kan du begränsa en sökning

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa din sökning till en viss användare eller grupp. Därför visas en användarhierarki och en grupphierarki med Alla högst upp i gruppväljaren. De flesta anställda kan bara se en användarhierarki eftersom funktionen för anpassade grupper inte standardmässigt är aktiv.

För rapporter och infopaneler visas grupphierarkin bara om Full synlighet har valts i inställningen Historiska ämnesområden i företagsprofilen.

Nivåer i en bokhierarki

När du använder bokväljaren för att begränsa en sökning efter poster eller för att begränsa data i en rapport kan du visa, expandera och komprimera vissa nivåer av den anpassade bokhierarkin i bokväljaren, på följande sätt:

- I standardapplikationen visar bokväljaren boken (eller böckerna) på den högsta nivå som du har tillgång till i hierarkin och du kan expandera och komprimera den nivån av hierarkin och alla nivåer under den. Nivåerna i hierarkin ovanför den nivå som du har åtkomst till visas inte.
- Om administratören markerar kryssrutan Visa överordnad bokhierarki i bokväljaren i företagsprofilen, så händer följande:
  - Boken (eller böckerna) på den högsta nivå som du har åtkomst till visas. Du kan expandera och komprimera den nivån i hierarkin och alla nivåer under den.
  - På varje nivå i hierarkin ovanför den nivå som du har åtkomst till så visas den överordnade boken för den underordnade boken nedan. Om kryssrutan Kan läsa alla poster för bokposttypen är markerad i din användarroll så kan du expandera eller komprimera alla nivåer i hierarkin som visas. Annars kan du endast expandera och komprimera de hierarkinivåer som du har åtkomst till samt nivåerna nedanför.

    Namnen på de böcker som du har åtkomst till visas i standardtextfärgen i bokväljaren. Namnen på alla böcker som visas, men som du inte har åtkomst till visas i rött.

Obs! När du använder bokväljaren för att välja en bok av andra orsaker än att begränsa en sökning eller begränsa data i en rapport, visas alla anpassade böcker, inklusive de böcker som du inte har åtkomst till i bokväljaren och namnen på alla böcker visas i standardtextfärgen. När du exempelvis använder bokväljaren för att välja en bok som ska tilldelas till en post, så visas alla böcker i bokväljaren.

När du expanderar en nivå i bokhierarkin samtidigt som det finns fler än 500 böcker på hierarkinivån sker en indelning av böckerna i uppsättningar om 500. En bokuppsättnings etikett innehåller namnet på den första

och den sista boken i uppsättningen. Du kan leta efter önskad bok genom att expandera en lämplig bokuppsättning. Den slutgiltiga bokuppsättningen måste innehålla färre än 500 böcker.

Standardbok i bokväljaren

Inställningarna i din användarpost fastställer vilken bok du ser som standard i bokväljaren. Information om standardböckerna i bokväljaren finns i beskrivningarna av följande fält i Uppdatera dina personliga uppgifter (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862):

- Standardbok
- Standardgrupp för analys
- Bevara standardbok

Vad du bör tänka på när du väljer en bok i bokväljaren

Tänk på följande när du väljer en bok i bokväljaren:

- Om du väljer en bok som har delböcker väljs den överordnade boken inklusive alla underböcker.

  Varning! För bästa prestanda bör du endast inkludera delböcker när det är absolut nödvändigt.

- Alla användare har en uppsättning standardgrupper. Om du väljer Alla markeras alla grupper som är tillämpliga för dig och dina underordnade (om det finns några).
- I Användarhierarkin kan du välja användare som har delegerat sin åtkomst till dig eller användare i samma organisation.
- När du har valt en grupp eller en användare och klickat på OK visas gruppen eller användare i gruppväljaren. Plustecknet (+) indikerar att underordnade poster i hierarkin också markeras.
- Du kan använda kryssrutan Inkludera delobjekt för att styra om delböcker eller underordnade ska inkluderas i respektive hierarki.

Obs! Grupper som skapas automatiskt när aktiva partnerposter skapas visas bara i gruppväljaren för partnerposttypen.

Söka efter poster med utökad nyckelordssökning

Förutom att söka efter poster i sektionen Sök i Aktivitetsfältet kan du också söka efter poster med hjälp av utökad nyckelordssökning, om företagsadministratören kan konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet. Du kan använda utökad nyckelordssökning för följande posttyper:

- Konton
- Möten
- Kontakter
- Affärsmöjligheter
- Uppgifter

När du skriver en söksträng försöker funktionen för utökad nyckelordssökning att hitta den strängen i flera nyckelfält för alla poster som är synliga för dig, för posttypen du söker efter. Om du till exempel söker efter konton, sker sökningen i fälten Konto, Plats och Fakt.adress, ort. Anta att du har tre kontoposter, den första med fältet Plats inställt på San Francisco och den andra och tredje med fältet Plats inställt på San Mateo. Om du anger San som söksträng returneras alla tre kontoposter. Om du emellertid söker efter San Mateo returneras bara den andra och tredje kontoposten. Mer information om utökad nyckelordssökning finns i Om utökad nyckelordssökning.

Om din företagsadministratör väljer alternativet Konfigurera utökad nyckelordssökning med fälten för utvalda sökresultat i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp, visar en utökad sökning efter poster av den typen den uppsättning resultatfält som definieras i söklayouten. Annars visas nyckelfälten för den posttypen vid en utökad sökning. Om administratören till exempel konfigurerar enbart fälten Förnamn, Efternamn och Konto i guiden för söklayouter för en kontakt, kommer sökningen bara att visa dessa fält på sökresultatsidan när du söker efter kontakter.

Innan du börjar. För att du ska kunna genomföra följande process måste företagsadministratören göra något av följande:

- Konfigurera sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet.
- Konfigurera sektionen Utökad nyckelordssökning i en sökikon i det globala sidhuvudet om du använder ett modernt användargränssnitt.

Så här använder du utökad nyckelordssökning

1. Navigera till sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet så här:
   - Om administratören har konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet, navigerar du till den sektionen i Aktivitetsfältet. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).
   - Om du använder ett modernt användargränssnitt och administratören har konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i en sökikon i det globala sidhuvudet, klickar du på sökikonen och navigerar till sektionen Utökad nyckelordssökning.
2. Välj en posttyp i sektionen Utökad nyckelordssökning.

   Obs! Du kan bara använda utökad nyckelordssökning för posttyperna Konto, Möte, Kontakt, Affärsmöjlighet och Uppgift. Vilka posttyper som visas som standard i sektionen Utökad nyckelordssökning anges i fältet Standardposttyp för sökning på en användares sida för personliga uppgifter.

   Tips! Om du vill visa vilka fält som utökad nyckelordssökning letar i för en viss posttyp, markerar du posttypen och drar med pekaren över knappbeskrivningen bredvid sökfältet.
3. Skriv en sträng som du vill söka efter i sökfältet.
4. Klicka på OK eller Avancerad sökning.

   TIP: Om ett meddelande verkar indikera att din sökförfrågan har avslutats kan du använda avancerad sökning för att ytterligare begränsa sökkriteriet. Mer information finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87). Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support ska du klicka på den

globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand, och klickar sedan på länken i posten du vill ha.

- Om du klickar på OK kan du sedan klicka på länken för posten som du vill öppna detaljsidan för.
- Om du klickar på Avancerad sökning öppnas sidan Avancerad sökning med posttypen som du valde i steg 2. Posttypen är förvald på sidan Avancerad sökning.

  Du kan sedan fylla i sökparametrarna och -villkoren på sidan Avancerad sökning. Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 87).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om utökad nyckelordssökning (på sidan 106)
- Hitta poster (på sidan 71)
- Om riktad sökning (på sidan 72)
- Om nyckelordssökning (på sidan 82)
- Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85)
- Använda avancerad sökning (på sidan 87)

Om utökad nyckelordssökning

Oracle CRM On Demand stöder utökad nyckelordssökning förutom riktad sökning och nyckelordssökning. Utökad nyckelordssökning kan hitta poster som innehåller strängar som påminner om den angivna söksträngen, förutom att hitta poster med en exakt matchning. Den här sökningen kan matcha poster med den exakta söksträngen du anger, oavsett strängens ordning och hur strängen är uppdelad med mellanslag och skiljetecken. Den kan matcha poster som baseras på ordens språkliga bas samt matcha ord med liknande stavning.

Riktade sökningar går i allmänhet snabbare än utökad nyckelordssökning. Om du känner till den exakta strängen du söker efter, ska du använda den riktade sökningen som finns i sektionen Sök eller Avancerad sökning i användargränssnittet och inte sektionen Utökad nyckelordssökning. Om du är osäker på den exakta strängen, och du vill leta efter likartade poster, ska du använda utökad nyckelordssökning.

Utökad nyckelordssökning innehåller ett sökfält som används för att söka efter en vald posttyp som innehåller de fält som stöds, enligt tabellen nedan.

Posttyp	Fält som ingår i utökad nyckelordssökning
Konto	■ Konto ■ Plats ■ Fakt.adress, ort
Möte	■ Ämne

Posttyp	Fält som ingår i utökad nyckelordssökning
Kontakt	■ Kontaktens förnamn ■ Kontaktens efternamn ■ E-post ■ Kontakt, ort
Affärsmöjlighet	■ Namn på affärsmöjlighet
Uppgift	■ Ämne

Knappbeskrivningen i sektionen Utökad nyckelordssökning för varje posttyp visar de fält som stöds för den posttypen. Om du till exempel anger *Sunnyvale* när du söker i Konton letar den utökade nyckelordssökningen efter Sunnyvale i fälten Konto, Plats och Fakt.adress, ort för alla konton som du kan komma åt. Sökningen visar alla poster där den söksträng som du angav finns i de sökfält som stöds.

Egenskaper för utökad nyckelordssökning

I det här avsnittet beskrivs egenskaperna för den utökade nyckelordssökningen.

- Sökning utför följande ordmatchning:
  - Exakta ordmatchningar

    Söker efter poster som innehåller den exakta söksträngen, dvs. samma stavning som i den sträng som angavs i sökningen.
  - Ackumulerade matchningar

    Söker efter poster som innehåller minst en förekomst av söksträngen, och de poster som returneras rangordnas med en kumulerad poäng som beräknas efter hur många matchningar som hittas för söksträngen och hur ofta de förekommer. Till exempel returnerar sökningen *First National Bank of Arizona* posten Arizona First National Bank med fyra matchande värden i strängen före posten för First National Bank, som bara har tre matchande värden i strängen.
  - Rotmatchningar

    Söker efter poster som innehåller värden som har samma språkliga rot som frågesträngen. En sökning efter till exempel Manufacturer returnerar förutom Manufacturer även Manufacturing eller Manufactured. (Det finns bara stöd för rotmatchningar på engelska.)
  - Nära matchningar

    Söker efter poster som innehåller ord som stavas på ett liknande sätt som orden i den angivna söksträngen. Om du till exempel söker efter *Oracle* men har stavat det fel som *Orcale* hittas poster som innehåller *Oracle.* (Det finns bara stöd för nära matchningar på engelska.)
- Sökningen är inte skiftlägeskänslig (till exempel returnerar en sökning efter *Bella* både *Bella* och *bella)*
- Sökningen ignorerar följande objekt:
  - Diakritiska tecken, till exempel kommer en sökning efter *Velka* att returnera *Veľká*
  - Skiljetecken, inklusive följande:

- Apostrof (’)
- Klammer ([ ])
- Vinkelparentes (< >)
- Spetsparentes ({ })
- Parentes [( )]
- Kolon (:)
- Komma (, ¸)
- Tankstreck (– — —)
- Ellips (… ... . . .)
- Utropstecken (!)
- Punkt (.)
- Bindestreck (-)
- Frågetecken (?)
- Citationstecken (‘ ’ “ ” ' " ")
- Semikolon (;)
- Snedstreck (/ /)

- Småord

  I en utökad nyckelordssökning ignoreras småord på engelska, danska, nederländska, finska, franska, tyska, italienska, portugisiska, spanska och svenska. Småord är ord som är så vanliga att de inte är användbara, och därför ignoreras de för att spara tid vid sökningar. På engelska är småord ord som *or*, *and* och *the*.

- Utökad nyckelordssökning kräver specialiserade sökindex. Data från Oracle CRM On Demand synkroniseras till sökindexen över tidsintervall. Detta kan innebära att en post som nyligen lagts till eller ändrats inte hittas förrän vid ett senare tillfälle.
- Eftersom utökad nyckelordssökning är en komplex sökning kan sökresultatet variera beroende på sökkriterierna och datakvaliteten. Vi rekommenderar att du söker med ett mer begränsat sökkriterium eller att du använder avancerad sökning i de fall du vet den exakta sträng eller det fält som du vill söka efter.

Stöd för autoifyllnad av text

Utökad nyckelordssökning har stöd för sökning med autoifyllnad. Sökning med autoifyllnad söker efter de poster i listan Senast visade objekt som innehåller söksträngen i de fält som stöds för den specifika posttyp som du söker i. Sökning med autoifyllnad är inte skiftlägeskänslig och ignorerar diakritiska tecken. Matchningen kan finnas i början av fältvärdet, vara en understräng av fältvärdet eller finnas i slutet av fältvärdet.

De Senast visade objekt-listor som stöds är bland annat följande listor:

- *posttypen* Mina nyligen visade

- *posttypen* Mina nyligen skapade
- *posttypen* Mina nyligen ändrade

När du anger söksträngen öppnar sökningen med autoifyllnad ett litet Senast visade objekt-fönster nära sektionen Utökad nyckelordssökning. I detta fönster visas en lista över alla poster som innehåller tecknen i den söksträng som angavs, upp till maximalt 10 poster. Sökningen med autoifyllnad matchar ett tecken i taget i fetstil medan du anger din söksträng. Objekten i fönstrets lista visar namnet på posten och namnet på de fält som stöds inom parentes [( )] efter postnamnet. Namnet på den post härleds från fälten enligt följande tabell.

Posttyp	Fält som visas för att härleda postnamnet
Konto	Konto
Möte	Ämne
Kontakt	Förnamn Efternamn
Affärsmöjlighet	Namn på affärsmöjlighet
Uppgift	Ämne

Om söksträngen matchar ett värde i ett fält som stöds visas de matchande värdena i fetstil. Om värdet till exempel finns i fältet Plats för posten Konto visas Konto (**Plats**, Fakt.adress, ort) i fönstret. Som exempel skapar du tre konton med de inställningar som visas i följande tabell.

Konto	Plats	Fakt.adress, ort
Account1	Kalifornien	Sunnyvale
Account2	Kalifornien	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Om du söker efter *Sunnyvale* för Konton visas följande i fönstret Senast visade objekt när du anger *S*:

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

När du anger *Sunnyv* visas följande i fönstret Senast visade objekt:

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

Sökningen returnerar Konto-posterna listorna Nyligen visade konton, Nyligen skapade konton och Nyligen ändrade konton som innehåller Sunnyvale i fälten Konto, Plats eller Fakt.adress, ort. Om du klickar på någon av posterna som returneras i fönstret öppnas detaljsidan för den posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Söka efter poster med utökad nyckelordssökning (på sidan 104)

- Hitta poster (på sidan 71)
- Om riktad sökning (på sidan 72)
- Om nyckelordssökning (på sidan 82)
- Söka efter poster i åtgärdsfältet (på sidan 85)
- Använda avancerad sökning (på sidan 87)

Kopiera poster

För de flesta posttyper kan du skapa nya poster genom att kopiera en befintlig post. När du kopierar en post kopieras värdena i vissa postfält till den nya posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som kopieras till den nya posten. Länkar mellan posten som du kopierar och andra poster kopieras inte till den nya posten.

När du kopierar en post kan du ändra värdena som kopieras till den nya posten och lägga till värden i de fält som inte har några kopierade värden från ursprungsposten.

I följande procedur beskrivs hur du skapar kopierar en post.

Så här kopierar du en post

1. Leta rätt på posten som du vill kopiera.

   Information om hur du hittar poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På listsidan för posttypen klickar du på namnlänken till posten som du vill kopiera.

   Tips! För många posttyper finns alternativet Kopiera på listsidan. Om så är fallet väljer du alternativet Kopiera på listsidan och gå sedan till steg 4.

3. Klicka på Kopiera på detaljsidan för posten.

4. Ange information om den nya posten på sidan Redigera.

   Du kan redigera värdena som kopierades från ursprungsposten och ange värden i de tomma fälten.

5. Spara den nya posten.

Förhandsgranska poster

Om funktionen för att förhandsgranska poster har aktiverats kan du förhandsgranska poster från postlänkar på många ställen i Oracle CRM On Demand, bland annat följande:

- Min hemsida

- Hemsida för poster
- Listsidor för poster
- Postdetaljsidor (bland annat listor med relaterade poster)
- Aktivitetsfält

Beroende på inställningarna för förhandsgranskning av poster, öppnas förhandsgranskningsfönstret när du placerar pekaren på en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren placeras på en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida.

Förhandsgranskningsinställningarna kan anges på företagsnivå och på användarnivå. Dina egna inställningar ersätter företagsinställningarna.

Information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget finns i Ställa in förhandsgranskningsläge för poster (finns "Ställa in läge för förhandsgranskning av post" på sidan 874). Mer information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget på företagsnivån finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

Obs! Funktionen för förhandsgranskning av poster är inte tillgänglig när du öppnar Oracle CRM On Demand från en enhet som kör operativsystemet iOS.

Så här förhandsgranskar du en post

- Placera pekaren på en postlänk.
  - Om alternativet för att förhandsgranska poster är inställt på Hovra på länk, öppnas förhandsgranskningsfönstret automatiskt.
  - Om alternativet för att förhandsgranska poster är inställt Klicka på förhandsgr.ikonen, visas en ikon när du placerar pekaren på länken. Öppna förhandsgranskningsfönstret genom att klicka på ikonen.

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering eller meddelandecentret när ett förhandsgranskningsfönster är öppet.

Så här stänger du förhandsgranskningsfönstret

- Klicka på X-ikonen i förhandsgranskningsfönstret eller klicka på sidan bakom det.

Obs! Om du flyttar pekaren över ett element i användargränssnittet (förutom förhandsgranskningsfönstret, postlänken eller förhandsgranskningsikonen) stängs förhandsgranskningsfönstret automatiskt efter två sekunder.

Om låsning av poster

För vissa posttyper kan din företagsadministratör ställa in processer för att begränsa vilka åtgärder du kan utföra på en post samtidigt som ett fält på den posten har ett specifikt värde. Att begränsa användare från att utföra vissa åtgärder på det här sättet kallas för att *låsa poster*. Om en post är låst av en process tillåter inte Oracle CRM On Demand dig att utföra åtgärderna som inte tillåts av processen och du kanske också ser ett felmeddelande om du försöker att utföra en åtgärd utan tillåtelse.

Beroende på hur din företagsadministratör konfigurerar postlåsningsprocessen för ditt företag kan processerna begränsa användaråtgärder:

- **Åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på en låst post:
  - Uppdatera posten.
  - Radera posten.
  - Ta bort posten från en relation med en annan post, om den åtgärden resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand. Men om du tar bort posten från relationen och det inte resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand så kan du ta bort posten från relationen även om du inte har behörigheten att radera posten.

    Din företagsadministratör kanske ställer in en process för posttypen Lösning. Processen kan förhindra dig från att radera lösningar som har statusen Godkänd eller från att uppdatera lösningar som har statusen Inaktuell osv.
- **Relaterade åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på poster av en given relaterad posttyp när den överordnade posten är låst:
  - Skapa en ny post av den överordnade postens relaterade posttyp.
  - Uppdatera poster av den relaterade posttypen som är underordnade poster till den överordnade posten. I så fall kan du inte uppdatera de relaterade posterna var som helst i Oracle CRM On Demand när den överordnade posten är låst.
  - Lägg till en befintlig post av den relaterade posttypen till den överordnade posten.

  Du kan till exempel förhindras från att länka kontaktposter till en uppgift när uppgiftens status är inställd på Slutförd.
- **Åtgärder på fältnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att uppdatera vissa fält när ett fält i posten har ett specifikt värde så att posten delvis är låst.

  Om ditt företag till exempel använder delade adresser förhindras du kanske från att uppdatera adressraderna 1, 2 och 3, fälten Stat, Postnummer och Region när adressens status är inställd på Verifierad. Men du kan fortsätta att uppdatera alla anpassade fält i adressposten.

Mer information om att ställa in processer för att låsa poster finns i Processadministration.

Om åsidosättning av postlåsningsprocesser

Vissa användare beviljas behörigheten Åsidosätt processadministration så att de kan ändra låsta poster. Om behörigheten Åsidosätt processadministration är aktiverad i din användarroll hindras du inte att utföra åtgärder i låsta poster, trots eventuella postlåsningsprocesser. Dessutom visas inga varningar eller felmeddelanden om att poster är låsta.

Uppdatera postdetaljer

Normalt kan du uppdatera postinformationen om du äger posten eller är chef över den som äger posten, eller om ägaren har gett dig rätt att redigera posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till poster begränsas eller utökas.

Om du vill ändra status på en lösningspost eller publicera en lösning måste din användarroll ha behörigheten Publicera lösningar.

Obs! Vissa systemfält är alltid skrivskyddade och kan bara uppdateras av Oracle CRM On Demand. Exempel på fält som alltid är skrivskyddade är fältet Skapad och fältet Skapad: Datum, vilka båda är tillgängliga för många posttyper.

Du kan uppdatera poster på följande sätt:

- Genom att redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på detalj- och listsidor.

  Företagsadministratören kan aktivera eller avaktivera funktionen för inbyggd redigering i företagsprofilen. Som standard är funktionen för inbyggd redigering aktiverad.

  Tips! På de flesta listsidor kan du öppna en detaljsida för posten i ett postfönster utan att navigera bort från listsidan. Mer information finns i Om postfönstret på listsidor (på sidan 137) och Använda postfönstret på listsidor (på sidan 139).

  Obs! Ibland när du redigerar ett fält med funktionen för inbyggd redigering kan det hända att du ombeds gå till redigeringssidan för att slutföra redigeringen. Denna uppmaning visas om du måste redigera flera fält eller om en affärsprocess är kopplad till fältet som du redigerar med hjälp av inbyggd redigering.

- Genom att uppdatera posten på redigeringssidan.

  Du kan nå redigeringssidan genom att klicka på redigeringslänken för en post på listsidan eller genom att klicka på knappen Redigera för en post på detaljsidan.

- Genom att importera poster:

  - Använda importassistenten för att importera postdata från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
  - Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
  - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

  Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg.

Du kan även redigera fält i kopplade poster på detaljsidan för huvudposten (om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad). Mer information om hur du uppdaterar fält i kopplade poster finns i Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 121).

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering när ett förhandsgranskningsfönster är öppet eller när du använder meddelandecentret.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar fält med funktionen för inbyggd redigering på listsidor, i relaterade informationssektioner och på detaljsidor för poster. För att du ska kunna uppdatera fält med funktionen för inbyggd redigering måste den vara aktiverad.

Så här uppdaterar du fält med funktionen för inbyggd redigering

1. Flytta pekaren över fältet som du vill uppdatera på den fullständiga listsidan för posten eller detaljsidan för posten.

En redigeringsikon visas till höger om fältet. En annan ikon visas beroende på typen av fält. Om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en detaljsida visas ingen information. Ingenting händer när du klickar i fältet. Däremot visas information om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en fullständig listsida. Dessutom visas en infogad redigerare med skrivskydd när du klickar i det skrivskyddade fältet.

2 Klicka på redigeringsikonen eller klicka i fältet om du vill aktivera redigeringsläget för inbyggd redigering.

För en del fält ger en klickning i fältet ett annat resultat än en klickning på redigeringsikonen. Om du till exempel klickar på ett telefonfält visas en textredigerare så att du kan ange telefonnumret direkt. Om du klickar på redigeringsikonen visas en telefonredigerare så att du kan ange landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och anknytningsnummer var för sig.

3 Uppdatera värdet i fältet.

4 Klicka på den gröna markeringsikonen eller tryck på Retur om du vill spara ändringarna.

Om du vill avbryta ändringarna klickar du på den röda X-ikonen eller trycker på Esc.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar poster på en redigeringssida.

Så här uppdaterar du poster på en redigeringssida

1 På postlistsidan klickar du på redigeringslänken för posten eller så klickar du på knappen Redigera i namnlisten på detaljsidan.

2 Uppdatera den nödvändiga informationen på redigeringssidan.

3 Spara posten:

- Klicka på Spara om du vill spara den här posten och öppna detaljsidan för poster (där du kan koppla information till den här posten).
- Klicka på Spara och Ny post om du vill spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan post).

Obs! Administratören kan konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. När så är fallet visas en röd asterisk (*) bredvid fältet som nu är obligatoriskt. Om textetiketten visas för fältet, visas texten i rött. Om fältet är tomt måste du uppdatera det innan du sparar posten. Information om vissa begränsningar som gäller när du redigerar villkorsberoende fält finns i Om villkorsberoende fält.

Länka poster till en vald post

I Oracle CRM On Demand kan du länka en post till en annan. Genom att länka poster får till tillgång till all relaterad information från posterna du visar. Exempelvis kan du se en fullständig kundinformationsvy genom att länka kontakter, affärsmöjligheter och aktiviteter till en kontopost.

Genom länkningen kopplas posterna till varandra så att du och andra som har åtkomsträttigheter till posten kan visa all information.

Du kan använda sökfönstren för att söka efter och välja befintliga poster som du vill länka till den post som du arbetar med. Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar söklayouten för en posttyp för din roll kan sökfönstret för posttypen redan vara ifyllt med poster när fönstret öppnas. Mer information om sökfönster och hur de används finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96). Mer information om hur du kan använda smarta associationer för att söka efter en post som du vill associera med en annan post finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 102).

Länka nya och befintliga poster

Från postens detaljsidor kan du utföra något av följande, beroende på vilken posttyp som du arbetar med:

- Länka befintliga poster till en huvudpost.
- Skapa en ny post som automatiskt länkas till huvudposten.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till den valda posten. En aktivitet som du exempelvis skapar på sidan Kundämnesdetalj länkas till kundämnet och visas sedan på sidan Aktiviteter.

OBS! Du kan även redigera vissa fält i länkade poster från huvudpostens detaljsida om inbyggd redigering är aktiverat. Mer information om redigering av länkade poster från huvudposterna finns i Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 121).

I följande procedur beskrivs hur du länkar en eller flera poster till en vald post i den relaterade informationssektionen på postens detaljsida.

Så här länkar du en befintlig post till din valda post

1. Markera huvudposten.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På postens detaljsida bläddrar du ned till lämplig relaterad informationssektion och klickar på Lägg till.

   Beroende på vilka posttyper som du länkar till öppnas antingen ett sökfönster med flera associationer eller en listsida.

3. Gör något av följande:
   - I sökfönstret med flera associationer klickar du på Välj för varje post som du vill länka till din huvudpost. Sedan klickar du på OK.
   - På listsidan klickar du på sökikonen bredvid fältet för att öppna sökfönstret, och sedan klickar du på Välj för den post som du vill länka till din huvudpost.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en ny post och länkar den till den post som du valt.

OBS! Beroende på vilka posttyper som du arbetar med är det möjligt att du inte kan skapa en ny, länkad post från den post som du valt.

Så här skapar du en ny post och länkar den till din valda post

1. Markera huvudposten.

Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På postens detaljsida bläddrar du ned till lämplig relaterad informationssektion och klickar på Ny.

OBS! I vissa fall är knappen Ny inte tillgänglig i den relaterade informationssektionen. I stället måste du klicka på Lägg till och sedan på Ny i sökfönstret för att öppna formuläret där du kan skapa den nya posten.

3 Skapa en ny post på sidan Redigera och spara den genom att klicka på Spara eller Spara och fortsätt:

- Om du klickar på Spara sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och flyttar dig till huvudpostens detaljsida.
- Om du klickar på Spara och fortsätt, sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och flyttar dig till den underordnade postens detaljsida så att du kan associera mer innehåll till den underordnade posten, till exempel anteckningar och bilagor.

  Obs! Navigeringen gäller bara för underordnade poster som kan ha andra associerade posttyper via avsnitt för relaterad information. Knappen Spara och fortsätt visas till exempel inte för bilagor och anteckningar.

I båda fallen länkar Oracle CRM On Demand automatiskt den nya posten till huvudposten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort eller raderar en länkad post från den relaterade informationssektionen på postens detaljsida.

Så här tar du bort eller raderar en länkad post

1 Markera huvudposten.

Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Bläddra ned till lämplig relaterad informationssektion på postens detaljsida.

3 På raden för den post som du vill ta bort eller radera väljer du något av följande alternativ i menyn på postnivå:

- **Flytta bort.** Det här alternativet tar bort kopplingen mellan posterna utan att någon av posterna raderas.
- **Ta bort.** Det här alternativet raderar den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

OBS! Om sökfönster med flera associationer finns tillgängliga kan du även ta bort länkade poster genom att klicka på Ta bort för varje länkad post i sökfönstret med flera associationer.

Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper

Följande tabell visar några exempel på posttyper som du kan koppla till andra poster i Oracle CRM On Demand. I kolumnen Information finns anvisningar om hur du kopplar posttypen från sidan Detaljer i huvudposten.

De posttyper du kan koppla till den valda posten beror på vilken typ av post du arbetar med, samt på den anpassning som du eller dina chefer gjort av Oracle CRM On Demand. Om du arbetar med en viss version av

Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand, kan du koppla ytterligare posttyper.

Posttyp	Information
Konto	**I standardapplikationen visas kontosektionen på kontaktposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Klicka på Lägg till om du vill länka ett befintligt konto och bevaka vilken roll som kontot spelar i relation till kontakten. Välj ett konto på sidan Lägg till konto, välj vilken roll som kontot spelar för den här kontakten och klicka på Spara. Om kontot du vill lägga till inte finns kan du lägga till det genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontofält (på sidan 302). Om kontot har fler än en roll klickar du på Redigera roller på raden, väljer rollerna och sparar posten.
Kontopartner	**I standardapplikationen visas kontopartnersektionen på kontoposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295).
Kontorelationer	Se Bevaka relationer mellan konton (på sidan 290).
Kontoteam	Se Dela poster (team) (på sidan 146).
Kampanjer	**Enbart från kontaktposter:** Om du vill koppla en kampanj klickar du på Lägg till, väljer kampanjen och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kampanjfält (på sidan 252).
Konkurrenter	**I standardapplikationen visas konkurrentsektionen på konto- och affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till om du vill koppla ett konto och bevaka det som din konkurrent för den här posten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295).

Posttyp	Information
Kontakter	**I standardapplikationen är kontaktsektionen tillgänglig för aktivitetsposter (uppgifter och möten). Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Koppla den primära kontakten genom att klicka på Redigera och koppla kontakten. Om du vill koppla fler kontakter till aktiviteten, rullar du ned till avsnittet Kontakter, klickar på Lägg till och lägger till kontaktposterna. **I standardapplikationen visas kontaktsektionen på kontoposternas detaljsidor:** Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt. På sidan Kontaktlista väljer du en kontakt och klickar på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 327). **I standardapplikationen visas kontaktsektionen på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt till affärsmöjlighetsposten. I formuläret Kontaktlista väljer du en kontakt, definierar kontaktens inköparroll och klickar sedan på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 327). Du måste välja en inköparroll för att förtydliga kontaktens ansvarsområden inom ett företag samt kontaktens inverkan på inköpsbeslut. Inköparrollen är avgörande för nyckelrollanalys samt för att förstå försäljningsmiljön. **Obs!** Du kan länka samma kontakt till flera affärsmöjligheter eller flera kontakter till samma affärsmöjlighet.
Kontaktrelationer	Se Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 319).
Kontaktteam	**Enbart från kontaktposter:** Välj användarens namn och åtkomstbehörigheter för posten (i fältet Kontaktåtkomst) i fönstret Kontaktteam, lägg till användare. Välj användarens namn och åtkomsträttigheter för posten i fönstret Kontaktteam, lägg till användare (i fältet Kontaktåtkomst) och spara sedan ändringarna. Mer information om delning av poster finns i Dela poster (team) (på sidan 146).

Posttyp	Information
Kundämnen	**I standardapplikationen visas kundämnessektionen på kampanjposternas detaljsidor:** Om du vill koppla ett nytt kundämne klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Kundämne, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kundämnesfält (finns "Fält för kundämnen" på sidan 273).
Anteckningar	**I standardapplikationen visas anteckningssektionen på detaljsidorna för posttyper som stöder anteckningsfunktionen:** Om du vill koppla en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Postanteckning och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 156).
Öppna aktiviteter	**I standardapplikationen visas sektionen Öppna aktiviteter på detaljsidorna för ett antal posttyper:** Om du vill koppla en ny bokning eller ny uppgift, klickar du på Ny bokning eller Ny uppgift i namnlisten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 240). Du kan koppla flera aktiviteter till ditt valda konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender. Användare som kan se den valda posten kan också se aktiviteterna som är länkade till posten, inklusive aktiviteterna som ägs av eller är tilldelade till andra. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209). **Obs!** Beroende på posttypen och på layouten för detaljsidan som företagsadministratören tilldelar till din roll för posttypen kan de öppna mötena och uppgifterna, som är länkade till en post, visas separat på postdetaljsidorna, i sektionen med relaterad information om öppna möten och i sektionen med relaterad information om öppna uppgifter. För några posttyper visar dessutom sektionen med relaterad information om aktiviteter både öppna och slutförda aktiviteter.
Affärsmöjligheter	Om du vill koppla en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Affärsmöjlighet, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns "Fält för affärsmöjligheter" på sidan 352). **Obs!** Om du vill länka en affärsmöjlighet till ett kundämne konverterar du kundämnet som är associerat med kampanjen med en affärsmöjlighet. Mer information finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266).

Posttyp	Information
Partners för affärsmöjlighet	**I standardapplikationen visas sektionen för affärsmöjlighetspartners på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 338).
Referens	Se Lägga till referenser (på sidan 321).
Relaterade lösningar	**I standardapplikationen visas sektionen för relaterade lösningar på lösningsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till lösning och välj en befintlig lösning i sökfönstret om du vill lägga till en lösning. Du kan lägga till valfritt antal lösningar. Det kan vara en god idé att länka lösningar till varandra om de innehåller information som rör samma ämne. Om du vill skapa en ny lösning klickar du på Nytt, fyller i den obligatoriska informationen och sparar posten. **Obs!** Du kan granska länkade serviceärenden från sidan Lösningsdetalj, men du måste länka dem från sidan Serviceärendedetalj.
Serviceärenden	**I standardapplikationen visas serviceärendesektionen på konto- och kontaktposternas detaljsidor:** Om du vill koppla ett nytt serviceärende klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Serviceärende, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för serviceärende (finns "Serviceärende, fält" på sidan 441).
Lösningar	**I standardapplikationen visas lösningssektionen på serviceärendeposternas detaljsidor:** Länka en lösning genom att klicka på Lägg till. I sökfönstret klickar du på länken Lösnings-id om du vill länka en befintlig lösning eller också klickar du på Nytt om du vill skapa en ny lösning. Fältbeskrivningar finns i Lösningsfält (finns "Fält för lösningar" på sidan 450). **Tips**: Innan du skapar nya lösningar ska du titta på sidan Lösningslista och kontrollera att lösningen inte väntar på att publiceras av din chef. I sökfönstret visas enbart lösningar som är markerade som Publicerade med statusen Godkänd.

Posttyp	Information
Team	**Teamsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till teamsektionen i vissa posttyper:** Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Team, lägg till användare, väljer du användarens namn. **Obs!** Om postägaren ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören), visas gruppmedlemmarna automatiskt i sektionen Teamrelaterad information. Mer information finns i Dela poster (team) (på sidan 146).
Användare	**Användarsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till användarsektionen i vissa posttyper:** Bevaka en medarbetare i en uppgift genom att klicka på Lägg till i användarsektionen på uppgiftsdetaljsidan. Välj sedan användaren i sökfönstret. **Obs!** Om postägaren är ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören) visas, till skillnad från i funktionen Team, gruppmedlemmarna inte automatiskt i sektionen Användarrelaterad information. Användarlistan påverkar inte posternas synlighet. Den används uteslutande för bevakning.

Uppdatera länkade poster från huvudposter

Du kan uppdatera fält i en länkad post från huvudposten på följande sätt:

- Genom att redigera fält i den länkade posten på sidan Detalj för huvudposten (om inbyggd redigering har aktiverats).

  I de flesta fall kan du redigera fält i länkade poster från sidan Detalj i huvudposten. Du kan dock inte redigera följande typer av fält i länkade poster från sidan Detalj för huvudposten:

  - Fält som visas på sidan Detalj för själva den länkade posten
  - Beräknade fält, till exempel Fullständigt namn
  - Fält som är skrivskyddade på sidan Redigera för den länkade posten

  I de fall där samma länkade post kan visas under flera huvudposter kan även fälten som är en del av relationen redigeras, men fält som hör till själva den länkade posten kan inte redigeras. Till exempel, i den relaterade listan för Kontoteam i en kontopost kan fältet Teamroll redigeras, då fältet utgör en del av relationen mellan kontot och teammedlem, men fälten Efternamn och Förnamn kan inte redigeras då de tillhör användarposten (för teammedlemmen).

- Genom att öppna sidan Rediga för en länkad post för sidan Detalj i huvudposten och uppdatera fält på den sidan.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar en länkad post på huvudpostens sida Detalj.

Uppdatera en länkad post på huvudpostens sida för Detalj

- På huvudpostens sida för detalj rullar du ned till lämplig sektion och redigerar önskade fält.

  Obs! Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen och redigerar sedan postfälten på sidan Lista.

  Mer information om hur du redigerar fält med inbyggd redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en länkad post från huvudpostens sida Detalj.

Uppdatera en länkad post från huvudpostens sida för Detalj

1. Rulla ned till sidan Detalj för huvudposten och rulla ned till lämplig sektion.
2. Klicka på länken Redigera för posten (om det finns en sådan), eller klicka på namnlänken för den länkade posten.

   Obs! Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen.

3. När sidan Redigera eller detalj för den länkade posten öppnas uppdaterar du postdetaljerna.

   Mer information om hur du uppdaterar postdetaljerna finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Sidan Favoritposter

På sidan Favoritposter visas dina favoritposter. Du öppnar sidan Favoritposter genom att klicka på Visa fullständig lista i sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet. Du kan ha maximalt 100 poster i dina favoriter.

Obs! Om det redan finns 100 poster i dina favoriter och du lägger till ytterligare en post så försvinner den posten som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

Från sidan Favoritposter kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för posterna	I namnlisten Favoritposter klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för posterna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Posterna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritposter.
Ta bort en post från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort.

Om du vill	Utför följande steg
Visa detaljer för en post	Klicka på namnet på posten för att visa detaljsidan för posten i fråga.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Arbeta med listor

För många posttyper kan du begränsa de poster du ser genom att använda filtrerade listor. En filtrerad lista innehåller en delmängd av de poster som uppfyller villkoren för listan.

Oracle CRM On Demand har standardinställda filtrerade listor för många posttyper. Användarna som har behörigheten Hantera allmänna listor i sin användarroll kan skapa anpassade filtrerade listor och göra dem tillgängliga för andra användare. Företagsadministratören kan fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll. Du kan också skapa ytterligare anpassade filtrerade listor om du vill returnera de poster som du vill arbeta med. Mer information finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129). I listorna som är tillgängliga för dig för en posttyp på toppnivå kan du välja uppsättningen listor som visas på hemsidan och i urvalslistorna över listor. Mer information finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns "Ändra uppsättningar listor för posttyper" på sidan 141).

När du väljer en filtrerad lista öppnas postlistan som motsvarar villkoren på postlistsidan. Du kan välja att visa 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster på sidan åt gången. Alternativen sparas på listsidorna för alla posttyper tills du ändrar inställningen. När du bläddrar i en lista markeras posten som du placerar pekaren på.

Beroende på hur företagsinställningarna och inställningarna i användarprofilen ser ut kan kolumnrubrikerna på listsidorna alltid vara synliga när du bläddrar nedåt på en sida med poster. Den här funktionen kan slås på eller av på företagsnivå, men du kan åsidosätta inställningen Lås rubrik i listkolumn på företagsnivå i din personliga profil. Information om hur du ändrar inställningen Lås rubrik i listkolumn i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (på sidan 862).

OBS! Oracle CRM On Demand kan endast använda en metod för sortering för att bestämma sorteringsordningen i listorna. Sorteringsmetoden valdes för att kunna ge den bästa lösningen för alla språk. Men det kan resultera i att vissa bokstäver hamnar i fel ordning i vissa språk.

Vad händer om det finns fler än en sida med poster?

Om listan innehåller fler poster än vad som kan visas på en sida inträffar följande:

- Du kan klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
- Om du klickar på ikonen för att gå till den sista sidan i en lista visar denna sista sida en helsida med poster. Antalet poster som visas på den sista sidan i listan fastställs genom antalet poster som du har valt för visning på listsidan.

Anta till exempel att en lista innehåller 60 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Om du klickar på ikonen för att gå till den sista sidan i listan visas de 25 sista posterna i listan på sidan.

- Om du navigerar genom en lista, en sida i taget, visar den sista sidan i listan endast de resterande posterna i listan.

  Anta till exempel att en lista innehåller 60 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Om du navigerar genom listan, en sida i taget, visar de två första sidorna i listan 25 poster och den sista sidan visar de resterande 10 posterna i listan.

Aktiviteter som du kan utföra från listsidorna

Från listsidorna kan du göra följande:

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan med inbyggd redigering, om den funktionen har aktiverats.
- Öppna en detaljsida för posten i postfönstret och uppdatera postdetaljerna utan att navigera bort från listsidan, om postfönstret visas på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i Favoritlistor i åtgärdsfältet genom att klicka på ikonen för favoriter.
- Begränsar listan på listsidan om ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista visas. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 136).
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

Om omsortering av kolumner på listsidor

Du kan sortera om kolumnerna i en lista direkt på listsidan. När du hovrar över en kolumnrubrik visas en pil i fyra olika riktningar. Du kan då dra kolumnen till den nya platsen och släppa den där. Om det finns fler tillgängliga kolumner än vad som kan visas på webbläsarsidan rullar sidan automatiskt och visar de ytterligare kolumnerna när du drar en kolumnrubrik till slutet av de visade kolumnerna. Kolumnordningen ändras när du utför åtgärder som förnyar sidan, t.ex. sidväxling i listan, sortering av listan, användning av kontroller vid alfasökning, fält för snabbfiltrering osv. Ordningen ändras även när du öppnar en postdetaljsida från listan och sedan går tillbaka till listan. Men om du lämnar listan utan att spara den efter att kolumnerna sorterades om kommer kolumnerna att visas i den ursprungliga ordningen nästa gång som du öppnar listan.

Om användning av anpassade fält för att sortera listor

Av prestandaskäl kan vissa anpassade fält inte användas till att sortera listor. Följande allmänna regler gäller:

- Du kan inte använda följande typer av anpassade fält för att sortera listor med någon typ av post, inklusive de anpassade objektsposttyperna:
  - Fält med kryssrutor

- Fält med webblänkar
- Urvalslistefält med flera alternativ

Men det kan finnas andra typer av anpassade fält som du kan använda för att sortera listor.

- För poster av typen Anpassat objekt 01 via 03 kan du inte använda vilken typ av anpassade fält som helst för att sortera listor.

Aktiviteter som du kan utföra på de listade posterna

Dessutom kan du använda postnivåmenyn (bredvid varje postnamn) när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Du kan filtrera listorna ännu noggrannare om det finns många poster på sidan. Mer information om hur du snabbt kan filtrera listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).

Varje filterlista avser en viss posttyp, till exempel affärsmöjligheter eller konton. Alla anställda kan skapa filterlistor för eget bruk, men du behöver ha en lämplig roll för att kunna skapa allmänna listor som är tillgängliga för alla anställda.

Obs! En lista som du eller dina chefer skapar visas endast på det språk som användes när den skapades. Om du vill byta språk läggs inte listan till de listor på andra språk som applikationen stöder. Endast standardfilterlistor visas på alla språk. Om till exempel en italiensk chef skapar en ny lista och vissa i hennes team använder den spanska versionen av produkten ser inte teammedlemmarna den nya listan.

Om att skapa bokmärken för listsidor

När det gäller de flesta listorna så delar sidorna i listan samma URL. Detta innebär att när du skapar ett bokmärke för en sida inom en lista öppnar alltid bokmärket listan på den sida som visades när du använde listan första gången (vanligtvis den första sidan i listan). Samma sak händer när du kopierar URL:en från adressfältet på en sida inom en lista och sedan klistrar in URL:en i webbläsarens adressfält: listan öppnas på den sida som visades när du använde listan första gången.

När du till exempel öppnar en lista via en listlänk på kontots hemsida öppnas listan på den första sidan. Om du går till den tredje sidan i listan och skapar ett bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den första sidan (dvs. sidan som visades när du använde listan första gången).

Alternativ för listhantering

På sidan Lista finns det för de flesta postyper en menyknapp med några av eller alla följande alternativ:

- **Batchborttagning**. Tar bort alla poster från en lista, se Ta bort och återställa poster (på sidan 174).
- **Batchtilldela bok**. Lägger till eller tar bort poster i en grupp, se Tilldela grupper poster.
- **Exportera lista.** Exporterar en lista som kan sparas på datorn, se Exportera poster i listor (på sidan 144).

- **Massuppdatera**. Uppdaterar ett antal poster åt gången, se Uppdatera grupper av poster (på sidan 150).
- **Massamtalsplanering**. Information om hur du skapar ett planerat samtal för en eller flera kunder finns i Massamtalsplanering (på sidan 221).
- **Masskapa möte.** Skapa ett möte för ett eller flera konton, se Skapa möten för flera konton (på sidan 301).
- **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i en lista finns i Räkna poster i listor (finns "Räkna antalet poster i listor" på sidan 143).
- **Begränsa lista**. Begränsar en filterlista, se Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

  Obs! På listsidorna för de flesta posttyper kan du också begränsa listan utan att lämna listsidan och alternativt spara den begränsade listan. Information om hur du begränsar listor på listsidor finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 136).
- **Spara lista**. Sparar en lista. När du klickar på Spara lista kommer du direkt till en sida med olika alternativ för att spara.
- **Visa listfilter**. Visar nyckelinformation för en lista, se Sidan Visa lista (på sidan 141). Du kan öppna den här sidan genom att klicka på Visa på sidan Hantera listor.
- **Skapa ny lista**. Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (på sidan 129).
- **Hantera listor**. Hanterar listor för posttypen, se Sidan Hantera listor (på sidan 140).
- **Massåterställning**. Information om hur du återställer en borttagen lista över poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 174).

Komma åt alternativ för listhantering

I tabell nedan visas hur du navigerar till alternativen för listhantering beroende vilken posttyp det handlar om:

Posttyp	Steg
Huvudposttyper (på flikar)	1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 I sektionen Listor klickar du på en lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. Du kan även visa sidan Ny lista så här: 1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 I namnlisten Lista klickar du på knappen Ny. **Obs!** Kommunikationslistor är listor som avser specifika aktiviteter. Använd därför sidan Aktivitetslista om du vill skapa ytterligare kommunikationslistor. Kommunikationslistor är endast tillgängliga om företaget använder ett callcenter.

Posttyp	Steg
Aktiviteter	1 Klicka på fliken Kalender. 2 I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Aviseringar	1 Klicka på fliken Hemsida. 2 Längst ned i sektionen Aviseringar på Min hemsida klickar du på länken Visa fullständig lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. **Obs!** Om det inte finns några aviseringar visas inte länken Visa fullständig lista.
Bilagor	Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Hantera bilagor på sidan Innehållshantering. 4 På sidan Hantera bilagor klickar du på knappen Skapa ny lista.
Användare	Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera användare. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller. 3 Klicka på länken Användarhantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.

Posttyp	Steg
Produktkategorier	Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produktkategorier på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Produkter	Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produkter på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.

Standardfilterlistor

Beskrivningar av standardfiltrerade listor finns i avsnitten om hur du arbetar med de olika *posttyperna*, till exempel:

- Arbeta med hemsidan för kundämnen (på sidan 259)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 281)
- Arbeta med hemsidan för kontakter (på sidan 306)
- Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter (på sidan 334)
- Arbeta med hemsidan för serviceärenden (på sidan 435)

Så här öppnar du en lista:

1 Klicka på postfliken.

Obs! Om du vill visa aktivitetslistor klickar du på fliken Kalender och sedan på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209).

2 Från sektionen Listor på hemsidan för poster väljer du den lista som du vill arbeta med.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om postfönstret på listsidor (på sidan 137)
- Använda postfönstret på listsidor (på sidan 139)

Skapa och begränsa listor

När du skapar eller begränsar en postlista bestämmer din användarroll vilka fält du kan söka i och vilka fält du kan visa i listan enligt följande:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla sökfält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:

  - Fältet är ett tillgängligt sökfält i den söklayout som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

  Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

- När du begränsar en befintlig lista är kanske inte alla fält i sökkriteriet för listan tillgängliga för din användarroll. Sådana begränsade fält är gråtonade och du kan inte redigera dem. Du kan ta bort de begränsade fälten från sökkriteriet innan du kör eller sparar listan. Om du kör eller sparar listan utan att ha tagit bort de begränsade fälten från sökkriteriet tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort de begränsade fälten från sökkriteriet innan listan körs eller sparas.

Obs! Företagsadministratören kan när som helst ändra uppsättningarna fält som finns tillgängliga i söklayouterna för din användarroll. Om företagsadministratören tar bort ett fält som du tidigare kunde använda för att söka i kan du inte spara listan med det fältet i filtret nästa gång du begränsar en lista med ett filter som innehåller det fältet. Om du inte tar bort fältet från filtret tas det bort automatiskt från filtret i Oracle CRM On Demand innan listan körs eller sparas.

Din användarroll avgör vilka fält du kan visa i listan med poster.

Din användarroll bestämmer också vilka fält du kan visa i listan av poster som returneras av sökningen:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du välja vilket fält du vill visa som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv för din användarroll kan du välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen. Detta kan endast göras om fältet visas på detaljsidelayouten är tilldelad din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk

sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna för posttypen.

Om sorteringsfälten

Du kan ange den initiala sorteringsordningen för posterna som returneras i listan. Du kan välja högst tre sorteringsfält. För en lista med kontakter kan du till exempel sortera listan först efter Efternamn, sedan efter Förnamn och sedan efter Avdelning. För vart och ett av de tre sorteringsfälten kan du ange om posterna ska sorteras i stigande eller fallande ordning.

När du har valt det första sorteringsfältet kan du bara välja de sorteringsfält som är lagrade direkt i samma post som det första sorteringsfältet som andra och tredje sorteringsfält. När du söker efter kontakter kan du till exempel välja fältet Förnamn för kontakten som det första sorteringsfältet. I så fall kan du bara välja de återstående sorteringsfält som är lagrade direkt i kontaktposten som andra och tredje sorteringsfält. Du kan inte välja fält som lagras i andra poster, till exempel fältet Konto som lagras i kontoposten.

Obs! Om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor har du åtkomst till och kan redigera andra användares privata listor. Vanligtvis beviljas behörigheten Hantera privata listor endast till administratörer. Information om vilka överväganden som gäller när du redigerar andra användares privata listor finns i Om redigering av privata listor som skapats av andra användare (på sidan 134).

I följande procedur beskrivs hur du ställer in en lista.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du fylla i fälten och värdena för villkoren du anger. Det kan vara praktiskt att först gå till postens redigeringssida och skriva upp fältnamnen och värdena som de visas i Oracle CRM On Demand. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. Du kan också skriva ut postens detaljsida där fältnamnen visas. Utskriften innehåller dock inte fältvärdena i nedrullningsbara listor.

Så här konfigurerar du en lista:

1 Skapa en ny lista eller gå till sidan Begränsa lista för en befintlig lista.

   På listsidan för de flesta posttyper finns en menyknapp som innehåller alternativen som behövs för att kunna skapa en lista eller begränsa en befintlig lista. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

   Obs! På listsidorna för de flesta posttyper kan du också begränsa listan utan att lämna listsidan och alternativt spara den begränsade listan. Information om hur du begränsar listor på listsidor finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 136).

2 Välj ett av följande alternativ i sektionen Sök i på sidan Ny lista eller Begränsa lista:

   - Postuppsättning
   - Bok

   Obs! Sektionen Sök i visas inte för posttyper som saknar ägare, exempelvis produktposttypen och användarposttypen. Bokalternativet i sektionen Sök i är endast tillgängligt om bokfunktionen är aktiverad för ditt företag.

3 Om du väljer alternativet Postuppsättning ska du välja något av följande i listan i fältet Postuppsättning:

   - **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.

- **Alla poster jag äger.**
- **Alla poster där jag är med i teamet**. Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
  - Du äger posterna.
  - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
  - Posterna delas med dig via grupptilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
- **Alla poster som jag eller mina underordnade äger**
- **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet**
- **Min standardbok**. Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.

4 Om du väljer alternativet Grupp ska du välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren.

Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 102).

5 I sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Skiftlägeskänslig om det behövs.

Om den här kryssrutan är markerad blir vissa fält skiftlägesokänsliga för sökningen. De här fälten visas med blå text i sektionen Ange sökkriterier.

6 I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

a (Valfritt) Om du begränsar ett befintligt listfilter som innehåller sökfält som inte är tillgängliga för din användarroll kan du ta bort sökfältet från listan genom att klicka på ikonen X bredvid fältraden.

Om ett sökfält i listfiltret inte är tillgängligt som ett sökfält för din användarroll är det fältet gråtonat och du kan inte redigera det och en X-ikon visas bredvid fältet. Du kan ta bort de begränsade fälten från listfiltret. Om du kör eller sparar listan utan att ha tagit bort de begränsade fälten från filtret tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort de begränsade fälten från filtret innan listan körs eller sparas.

b Välj ett fält i listan Fält.

Fälten är förifyllda med de önskade sökfälten för posttypen.

Obs! Om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp så kan du inte ange några sökkriterier för en postlista av den posttypen.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid.

Obs! Fälten som visas med lila text i sektionen Ange sökkriterier är alltid skiftlägesokänsliga, oavsett inställning i kryssrutan Ej skiftlägeskänslig. De här fälten är inte optimerade för snabbsökningar.

Om adressfältet du behöver inte visas i den nedrullningsbara listan väljer du motsvarande i tabellen nedan eller i Om länder och adressmappning.

Obs! Fälten som visas i tabellen gäller eventuellt inte alla länder och regioner.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

c Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

Om du begränsar en lista är fälten redan ifyllda med de villkor som du kan begränsa ytterligare.

Information om hur du använder filtervillkor finns i Om filtervillkor (på sidan 75).

Tips! Om du vill skapa en lista med serviceärenden som saknar ägare väljer du fältet Ägar-id, filtervillkoret Lika med och lämnar värdet tomt. Du kan även skapa andra null-listor med den här metoden.

Varning! När du anger filtervärden ser du till att följa de regler som beskrivs i Om filtervärden (på sidan 81). Annars kanske inte rätt poster inkluderas i listan.

Exempel

Konton: Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över $100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

Kundämnen: Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnen med potentiella årsintäkter över $100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	C	

7 I sektionen Visa kolumner väljer du fälten som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

Tips! När listan över poster har returnerats kan du snabbt ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

8 I sektionen Sorteringsordning anger du de första sorteringsfält du vill ha, samt sorteringsordningen, så här:

a I listrutan Sortera per väljer du det första sorteringsfältet och klickar sedan på Stigande eller Fallande för att ange sorteringsordningen.

b Välj ett andra och ett tredje sorteringsfält, efter behov, och ange sedan sorteringsordningen för de här fälten.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

Obs! Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

9 (Valfritt) Om du vill visa resultatet av dina sökvillkor utan att spara listan klickar du på Kör.

Listsidan visas med resultatet av dina sökvillkor. Du kan sedan klicka på knappen Meny i namnlisten och välja Spara lista eller Begränsa lista för att spara listan.

10 Klicka på Spara och fyll i fälten i sektionen Spara alternativ:

Fält	Kommentar
Lista	Ange ett namn på listan (högst 50 tecken). Du kan använda valfri symbol eller valfritt skiljetecken utom citattecken ("") i listnamnet. Skapade listor sorteras i stigande ordning utifrån ASCII-kod, vilket innebär att sorteringsordningen är skiftlägeskänslig. Detta innebär att listnamnen som inleds med en versal bokstav visas före de listnamn som inleds med en gemen bokstav.

Fält	Kommentar
Beskrivning	Ange en beskrivning på högst 251 tecken.
Listans tillgänglighet	Om din användarroll har behörighet att hantera allmänna listor väljer du något av dessa alternativ: ■ **Privat.** Gör så att listan endast blir tillgänglig för dig och för användarna som har behörigheten Hantera privata listor i sin roll. ■ **Allmän.** Gör listan tillgänglig för alla anställda. Allmänna listor visas på posthemsidan för alla anställda på företaget. ■ **Rollspecifik**. Gör så att listan endast blir tillgänglig för användarna med en specifik roll.

1 Klicka på Spara och kör.

Den filtrerade listan som du skapade visas i listrutan i den här sidans namnlist och i sektionen Listor för posthemsidan.

TIP: Om ett meddelande verkar indikerar att din listförfrågan har avslutats begränsar du listkriteriet ytterligare och försöker igen. Du kan hitta mer information om hur du optimerar sökningar och listor på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Om redigering av privata listor som skapats av andra användare

Om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor har du åtkomst till och kan redigera andra användares privata listor via sidan Hantera listor för posttypen. Du kan öppna sidan Hantera listor genom att klicka på länken Hantera listor på hemsidan för posttypen eller genom att välja Hantera listor via knappen Meny på en listsida för posttypen. Mer information om sidan Hantera listor finns på sidan Hantera listor (på sidan 140).

När du redigerar de privata listorna som skapats av andra användare gäller följande överväganden:

- På sidan Hantera listor har du åtkomst till de privata listorna som andra användare har skapat för posttypen på det aktuella användarspråket. Om du vill redigera de privata listorna som andra användare har skapat på ett annat språk måste du byta till det språket. Information om hur du ändrar språk finns i Ändra språkinställning (på sidan 875).
- Enligt din användarrolls inställningar bör alla sökfält som är tillgängliga för andra användare beträffande posttypen också vara tillgängliga för dig. Annars kommer du kanske inte att kunna redigera vissa listor. Om du försöker redigera en lista med ett sökfält som inte är tillgängligt för dig inträffar följande:
  - Fältet är gråtonat och du kan inte redigera det.
  - När du sparar listan tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort fältet från sökkriterierna.
- Om du tänker lägga till ett sökfält i en listdefinition måste du se till att listägaren har nödvändig åtkomstbehörighet till det fältet. Information om hur åtkomsten till fält i listor fastställs finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

- Om du tänker välja en bok för sökningen måste du se till att listägaren har åtkomst till boken.
- När du sparar och kör listan fastställs den returnerade listan över poster utifrån posterna som är synliga för dig, i stället för posterna som är synliga för listägaren.

Filtrera listor

På en listsida kan du snabbt filtrera posterna i listan på två sätt:

- Med hjälp av de alfabetiska sökkontrollerna om du vill filtrera en särskild kolumn

  Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.

- Använda snabbfilterfälten

Som standard visas de alfabetiska sökkontrollerna på listsidorna när de är tillgängliga. Om du i stället vill visa snabbfilterfälten klickar du på filterväxlingsikonen. Om du vill växla tillbaka till de alfabetiska sökkontrollerna klickar du på ikonen ABC. Sökkontrollerna som visas kvarstår över olika sessioner.

Obs! Kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten som du vanligtvis använder för att filtrera en lista är inte tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du vill filtrera listan måste du stänga postfönstret. Information om postfönstret finns i Om postfönstret på listsidor (på sidan 137) och Använda postfönstret på listsidor (på sidan 139).

Du kan också begränsa posterna som genomsöks genom att välja en grupp eller användare från väljaren Grupp. Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 102).

Om du vill ha en mer avancerad filtrering kan du förfina listkriterierna. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 136) och Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Alfabetisk sökning

En pil bredvid en kolumnrubrik i listan betyder att den kolumnen används för sortering och filtrering av listan. Pilen indikerar också om listan är sorterad i stigande eller fallande ordning. Du kan ändra kolumnen som används för sortering och filtrering av listan genom att klicka på kolumnrubriken på den kolumnen du vill använda.

Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du göra följande:

- klicka på en bokstav i alfabetsfältet om du endast vill visa poster som börjar med den bokstaven
- Skriv tecken i textfältet och klicka på OK om du vill filtrera listan för att endast visa de poster som börjar med de tecknen. Mer information om detta finns i Om filtervärden (på sidan 81).

Den alfabetiska sökningen är skiftlägesokänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

Ibland är det alfabetiska fältet inte aktivt, dvs. dess tecken är inte hyperlänkar eftersom standardsorteringsordningen utgår från en kolumn som det alfabetiska fältet inte fungerar tillsammans med. Standardsorteringsordningen för till exempel sidan Borttagna poster utgår från kolumnen Typ, som inte kan sorteras. Därför är det alfabetiska fältet inte aktivt. Om du klickar på kolumnrubriken Namn sorteras emellertid dina data och det alfabetiska fältet aktiveras.

Snabbfilterfält

Med snabbfilterfälten kan du filtrera listan så att poster där ett valt fält uppfyller särskilda filterkriterier visas.

Välj eller ange värden från vänster till höger i fälten i sektionen Visa resultat där för att ange sökfält, filtervillkor och filtervärde (om filtervillkoret kräver ett värde). Vilka värden som är tillgängliga i listan över filtervillkor beror på vilket sökfält du väljer. Information om tillgängliga filtervillkor finns i Om filtervillkor (på sidan 75).

Fältet för filtervärden ändras så att det matchar fälttypen. Till exempel visas en kalenderikon när du vill välja ett datum och en telefonikon när du vill välja ett telefonnummer. Fältet för filtervärden är dolt när det inte krävs något värde för filtervillkoret. Information om detta finns i Om filtervärden (på sidan 81).

Du kan använda alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i posttypens söklayout för din användarroll för att filtrera listan med poster. Du kan inte använda snabbfilterfälten om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.

Obs! Om sökkriteriet för listan med poster som du vill filtrera innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i posttypens söklayout för din användarroll kan du inte använda snabbfilterfälten.

Sökningar i snabbfilterfälten påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista. Dessutom är sökningarna i snabbfilterfälten skiftlägeskänsliga för flertalet av fälten. Men vissa fält är däremot alltid skiftlägesokänsliga. De här fälten visas med lila text.

Tips! När du arbetar med en lista kan du begränsa den så att sökningarna i andra ytterligare fält är skiftlägesokänsliga. När du markerar kryssrutan Ej skiftlägeskänslig på sidan Begränsa lista och sedan kör listan från den sidan, visas de fält som blir skiftlägesokänsliga med blå text i snabbfilterfälten. Efter att du har lämnat listan kommer däremot sökningarna i samtliga fält för listan vara skiftlägeskänsliga igen nästa gång du öppnar listan, med undantag för fälten som visas med lila text. Du kan markera kryssrutan Ej skiftlägeskänslig för dina egna anpassade listor och för allmänna anpassade listor som du skapar. Spara sedan listan så att relevanta fält blir permanent skiftlägesokänsliga.

Använda snabbfilterfält för att filtrera en lista

1. Välj ett fält i listrutan till höger om etiketten Visa resultat där.
2. Välj ett villkor i listrutan för filtervillkor.
3. Om det behövs anger du ett värde i listrutan för filtervärden.
4. Klicka på OK.

Begränsa listor på listsidor

På många listsidor kan du öppna rutan Begränsa lista och sedan ändra sökkriterierna för listan utan att behöva lämna sidan. Du kan också ändra uppsättningen fält som visas på listsidan.

Så här begränsar du en lista på en listsida

1 På listsidan, klicka på ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista:

2 I rutan Begränsa lista ändrar du sökkriterier, fälten som ska visas och sorteringsordningen du vill ha.

Mer information om hur du begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

3 Klicka på Kör om du vill uppdatera listan med poster.

4 Du stänger rutan Begränsa lista genom att klicka på ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista igen.

När du begränsar listor på listsidor gäller följande:

- Knappen Spara är inte tillgänglig i rutan Begränsa lista. Om du vill spara den begränsade listan när du har kört den måste du välja alternativet Spara lista utifrån knappen Meny i namnlisten på listsidan.
- Du kan inte ändra vilken posttyp som eftersöks. Om du vill söka efter en post med en annan posttyp, måste du öppna en befintlig lista med poster av den typen eller påbörja en ny sökning. Det kan du till exempel göra genom att klicka på Avancerat i sektionen Sök i åtgärdsfältet.
- Följande funktioner är inte tillgängliga på listsidan medan rutan Begränsa lista är öppen på sidan:
  - Snabbfilterfälten.
  - Bokväljaren. Du kan emellertid välja en bok i rutan Begränsa lista.

Om postfönstret på listsidor

På många listsidor kan du öppna en post i postfönstret utan att navigera bort från listsidan. I postfönstret kan du arbeta med posten förutsatt att du har åtkomsträttigheter för posten. Du kan till exempel göra följande:

- Visa postdetaljer.
- Visa avsnitt med relaterad information för posten.
- Redigera fälten i posten och i avsnitt med relaterad information på detaljsidan, om funktionen för inbyggd redigering har aktiverats.
- Förhandsgranska länkade poster med hjälp av funktionen för förhandsgranskning av poster.
- Ta bort posten.

Postfönstret är tillgängligt i de flesta listor med poster i Oracle CRM On Demand. I en del listor går det emellertid inte att vända postfönstret. Om det går att använda postfönstret för en lista, och om det finns minst en post i listan, visas ikonen för att visa/dölja postfönstret till höger om namnlistan på listsidan:

Om det inte går att använda postfönstret för en lista, visas inte ikonen för att visa/dölja postfönstret på listsidan.

Obs! Postfönstret går inte att använda i de listor som du öppnar via administrationssidorna i Oracle CRM On Demand.

Vad du bör tänka på när du arbetar i postfönstret

Tänk på följande när du arbetar postfönstret:

- **Anpassad kod och anpassade webbappletar.** Administratören kan använda anpassad kod och anpassade HTML-huvudtillägg för att anpassa sidor i Oracle CRM On Demand. Administratören kan till exempel lägga till en anpassad knapp på en postdetaljsida, eller lägga till en anpassad webbapplet som innehåller anpassad kod på sidan. I vissa fall kanske sådana anpassningar inte fungerar som förväntat när du arbetar med posten i postfönstret.
- **Uppdatera och förnya posten i postfönstret.** Om en annan användare uppdaterar posten medan du har den öppen i postfönstret, visas ett meddelande när du försöker uppdatera posten. Om det inträffar måste du förnya posten i postfönstret genom att klicka på raden för den posten i listavsnitten på sidan.
- **Ta bort poster i postfönstret.** Om du tar bort posten i postfönstret stängs postfönstret. Listan uppdateras och posten är inte längre tillgänglig i listan.
- **Åtgärder som navigerar bort från listsidan.** Om du klickar på en länk i postfönstret som öppnar en annan sida i Oracle CRM On Demand, till exempel länken Visa fullständig lista i ett avsnitt med relaterad information, eller om du klickar på en knapp för att utföra en åtgärd som att skapa en ny post, öppnas en ny sida. Den nya sidan ersätter listsidan. Du kan gå tillbaka till listan med länken Bakåt.
- **Listnavigering och inbyggd redigering.** Tänk på följande när det gäller listavsnittet på sidan:
  - Med navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten av listavsnittet kan du gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan. De är tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du har en post öppen i postfönstret, och om du navigerar till en annan sida i listan. stängs emellertid posten. Postfönstret stängs inte.
  - Du kan inte använda inbyggd redigering i listavsnittet på sidan medan postfönstret är öppet.
  - Kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten som du vanligtvis använder för att filtrera en lista är inte tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du vill filtrera listan måste du stänga postfönstret.
  - Du kan inte sortera listan medan postfönstret är öppet. Om du vill sortera listan måste du stänga postfönstret.
  - Du kan inte ändra antalet poster som visas på listsidan medan postfönstret är öppet. Om du vill ändra antalet poster som visas på listsidan måste du stänga postfönstret.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Använda postfönstret på listsidor (på sidan 139)

Använda postfönstret på listsidor

I det här avsnittet beskrivs hur du öppnar och arbetar med poster i postfönstret på listsidor.

I följande procedur beskrivs hur du öppnar postfönstret på en listsida.

Så här öppnar du postfönstret på en listsida:

- Klicka på ikonen för att visa/dölja postfönstret:

  Postfönstret öppnas. Den första kolumnen i listan fortsätter visas i listavsnittet på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en post i postfönstret.

Så här öppnar du en post i postfönstret på en listsida:

- Klicka i listavsnittet på raden för posten som du vill öppna i postfönstret.

  Posten öppnas i postfönstret. I listavsnittet på sidan fortsätter den första kolumnen i listan att visas, och raden för posten som du öppnat markeras.

I följande procedur beskrivs hur du visar en annan kolumn i listavsnittet på sidan medan postfönstret är öppet.

Så här visar du en annan kolumn i listavsnittet på sidan:

- Klicka i listhuvudet på ikonen som väljer vilken kolumn som ska visas (en nedåtpil i en cirkel) och välj sedan namnet på kolumnen som du vill visa.

  Kolumnen som du väljer visas i listavsnittet på sidan. Raden för den post som är öppen i postfönstret markeras i listan.

I följande procedur beskrivs hur du stänger postfönstret.

Så här stänger du postfönstret:

- Klicka på ikonen för att visa/dölja postfönstret.

  Postfönstret stängs. Listsidan fortsätter vara öppen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om postfönstret på listsidor (på sidan 137)

Sidan Hantera listor

På sidan Hantera listor visas vilka filtrerade listor som du har åtkomst till för en specifik posttyp. För varje lista visas listtypen (Allmän, Privat, System eller Rollspecifik), namnet på användaren som skapade listan, namnet på användaren som senast ändrade listan och datumet då listan senast ändrades.

Du kan filtrera uppsättningen med listor som visas. Följande fördefinierade uppsättningar med listor är tillgängliga i en listruta på sidan Hantera listor:

- **Alla listor.** Alla listor som du har åtkomst till för den här posttypen. Den här uppsättningen med listor visas när du först öppnar sidan.
- **Mina listor.** Listorna som du skapat för posttypen, inklusive de privata listorna och eventuella allmänna eller rollspecifika listor som du skapat.
- **Systemlistor.** Listorna som är tillgängliga för posttypen i standardapplikationen.
- **Listor i min listordning.** Listorna som du ser i urvalslistan över listor på listsidorna och i uppsättningen med fördefinierade listor i sökfönstren för posttypen.
- **Rollspecifika listor.** De rollspecifika listorna som du har åtkomst till för posttypen.
- **Allmänna listor.** De allmänna listorna som skapats för posttypen.
- **Privata listor.** De privata listorna som du och andra användare skapat för posttypen på det aktuella användarspråket.

  Den här fördefinierade uppsättningen med listor är endast tillgänglig om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor. Vanligtvis beviljas behörigheten Hantera privata listor endast till administratörer. Information om vilka överväganden som gäller när du redigerar andra användares privata listor finns i Om redigering av privata listor som skapats av andra användare (på sidan 134).

Obs! Flera listor med samma namn får finnas för en enstaka posttyp. Du skapar kanske t.ex. en privat lista som har samma namn som en befintlig allmän lista eller rollspecifik lista för posttypen. Då visas de båda listorna med samma namn när du visar alla listor för posttypen på sidan Hantera listor. På liknande sätt kan flera användare skapa privata listor med samma namn. Så om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor kan flera privata listor, som har samma namn men som skapats av olika användare, visas på sidan Hantera listor.

För vissa fördefinierade uppsättningar med listor kan du använda snabbfilterfälten för att begränsa uppsättningen med listor.

Obs! Du kan öppna sidan Hantera listor genom att klicka på länken Hantera listor på hemsidan för posttypen eller genom att välja Hantera listor via knappen Meny på en listsida för posttypen. Mer information om hur du får åtkomst till listhanteringsalternativen från listsidorna finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

Från sidan Hantera listor kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en lista i Favoritlistor	I raden för listan klickar du på ikonen Lägg till i Favoriter. **Obs!** Du kan inte lägga till en privat lista som skapats av en annan användare i Favoritlistor, även om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor.
Ändra uppsättningen listor som visas på hemsidan för poster och i urvalslistor	Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns "Ändra uppsättningar listor

Om du vill	Utför följande steg
över listor	för posttyper" på sidan 141).
Skapa en filtrerad lista	Klicka på Ny lista i namnlisten för Hantera listor. Ange nödvändig information på sidan Ny lista och spara posten.
Ta bort en lista	Klicka på Ta bort i raden för den lista du vill ta bort. Du kan bara ta bort listor du har skapat.
Bläddra genom listan över listor	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en lista	I raden för listan du vill uppdatera klickar du på Redigera. Då öppnas sidan Begränsa lista, där du kan uppdatera listan. **Obs!** Du kan inte ändra standardfiltrerade listor som distribueras med applikationen eller filtrerade listor som har sparats innan uppdateringsfunktionen blev tillgänglig.
Visa nyckel- och filterinformationen för en lista	I raden för listan klickar du på Visa. Den här åtgärden öppnar sidan Visa lista.

Sidan Visa lista

På sidan Vylista visas följande information:

- **Nyckellisteinformation**. Namnet på och beskrivningen av listan.
  - **Listans tillgänglighet**. Anger om listan är privat, allmän eller specifik för en viss användarroll.
  - **Sök i**. En delmängd av posterna söks igenom för att filtrera listan.
- **Filterinformation**. De fält, filtervillkor och filtervärden som används för att generera den filtrerade listan.
- **Valda fält**. De fält som har valts att visa som kolumner i sökresultatet och sorteringsordningen för det fält som har valts som standardsökfält.

Du går till sidan Vylista genom att välja Visa listfilter från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

Ändra uppsättningar listor för posttyper

Företagsadministratören kan fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll. Du kan också skapa anpassade listor för eget bruk. Mer information finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129). I listorna som är tillgängliga för dig för en posttyp på toppnivå kan du välja uppsättningen listor som visas på följande platser:

- På hemsidan för posttypen om posttypen har en hemsida. På hemsidan visas ett maxantal av de tio topplistade listorna från din uppsättning listor för posttypen.
- I urvalslistan över listor på listsidorna för posttypen.
- I fältet Lista över *posttyper* i sökfönster för posttypen, där *posttyp* är namnet på posttypen som du söker efter i sökfönstret.

  Tillgängligheten för fältet Lista över *posttyper* i sökfönster styrs av menyn för listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen. Mer information om den här menyn och vad den styr finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 96) och Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

  Obs! Om fältet Lista över *posttyper* finns tillgängligt i sökfönstren blir den första listan i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* aktiv som standard när ett sökfönster öppnas. Om några sammanhangsberoende listor finns tillgängliga i sökfönstret, och om söklayouten för användarrollen anger att de sammanhangsberoende listorna visas överst i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstret, blir den första tillgängliga sammanhangsberoende listan aktiv som standard när sökfönstret öppnas. Om fältet Lista över *posttyper* inte finns tillgängligt i sökfönstren utförs den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster på alla poster med just den posttypen som du har åtkomst till.

Utöver att välja en uppsättning listor för en posttyp kan du även fastställa ordningen för listorna inom uppsättningen. Du rekommenderas att placera listorna som du använder mest längst upp i uppsättningen listor.

Så här ändrar du uppsättningen listor för en posttyp

1. Öppna en lista över poster för den posttypen. Mer information om hur du öppnar listor finns i Arbeta med listor (på sidan 123).
2. Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista, och välj sedan Hantera listor.
3. Klicka på Sortera listor på sidan Hantera listor.
4. Gör följande på sidan Visningsordning för lista:
   - Om du vill lägga till en lista i uppsättningen listor använder du riktningspilen för att flytta listan från sektionen Tillgängliga listor till sektionen Listor som ska visas på hemsidan.

     Obs! Listorna som finns kvar i den tillgängliga listan visas inte på hemsidan, i urvalslistan över listor på listsidorna eller i uppsättningen fördefinierade listor i sökfönster.
   - Om du vill ta bort en lista från uppsättningen listor använder du riktningspilen för att flytta listan från sektionen Listor som ska visas på hemsidan till sektionen Tillgängliga listor.
   - Om du vill ändra ordningen för listorna inom listuppsättningen använder du riktningspilarna för att flytta listorna uppåt eller nedåt i sektionen Listor som ska visas på hemsidan.

   Tips! Kom ihåg att listorna som du vill visa på hemsidan för posttypen måste ingå bland de tio topplistade listorna i sektionen Listor som ska visas på hemsidan. Samtliga listor i sektionen Listor som ska visas på hemsidan är dock tillgängliga i uppsättningen fördefinierade listor i sökfönstren.
5. Spara ändringarna.

Obs! När du skapar en anpassad lista vill du kanske uppdatera uppsättningen listor och därmed flytta den nya listan till en annan plats i uppsättningen listor eller ta bort den från uppsättningen listor.

Sidan Favoritlistor

När du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet öppnas sidan Favoritlistor. Du kan ha maximalt 100 listor i dina favoriter.

Obs! Om det redan finns 100 listor i dina favoriter och du lägger till ytterligare en lista så försvinner den listan som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Favoritlistor.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för listorna	I namnlisten Favoritlistor klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för listorna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Listorna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritlistor.
Ta bort en lista från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den lista du vill ta bort.
Visa en lista	Klicka på namnet på listan för att visa sidan Lista. Därifrån kan du arbeta med listan.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Du kan bädda in favoritlistor som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 901).

Räkna antalet poster i listor

I följande procedur beskrivs hur du räknar antalet poster i en lista.

Så här räknar du antalet poster i en lista

- På listsidan för poster klickar du på Meny och väljer sedan Antal poster.

Obs! Om det finns mer än 1 000 poster i listan utförs inte räkneåtgärden och ett meddelande visas om att för många poster matchar sökkriterierna. Om detta inträffar ska du begränsa listan så att färre poster returneras. Räkneåtgärden utförs inte heller om den pågår i mer än 30 sekunder. Om detta inträffar kan du försöka igen vid ett annat tillfälle eller begränsa listan så att färre poster returneras. Mer information om hur du begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Exportera poster i listor

Du kan exportera de poster som uppfyller kriterierna som du konfigurerat i en lista. Efter att listan med poster har exporterats i Oracle CRM On Demand kan du spara den genom att ladda ned filen.

Du kan exportera upp till 250 poster från en lista på en gång. När du väljer det här alternativet exporteras upp till 250 poster, med start från de översta posterna i listan (baserat på den aktuella sorteringsordningen för listan). Du kan också exportera samtliga poster i en lista. När du exporterar alla poster ställs din exportbegäran i kö och körs sedan som ett batchjobb.

Om du vill exportera poster från en lista måste din användarroll ha behörigheten Lista - Exportera alla fält eller behörigheten Lista - Exportera visade fält. När du exporterar en lista över poster avgör din användarroll vilka fält du kan exportera på följande sätt:

- Om behörigheten Lista - Exportera alla fält är aktiverad i din användarroll kan du välja att exportera alla fält i posterna eller att bara exportera de fält som visas i din lista.
- Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i din användarroll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan du bara exportera de fält som visas i din lista.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar upp till 250 poster i en lista.

Så här exporterar du upp till 250 poster i en lista

1. Öppna listan med de poster som du vill exportera.
2. Sortera vid behov listan så att de poster som du vill exportera visas högst upp i listan.

   Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.
3. På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
4. På sidan Exportera lista:
   - Välj alternativet Omedelbar export i sektionen Typ av listexport.
   - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.

     Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.
5. Klicka på Exportera.
6. Klicka på Ladda ned för att ladda ned filen.

Obs! Om du väljer Omedelbar export i sektionen Typ av listexport skickas inget e-postmeddelande när exportprocessen har slutförts.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar alla posterna i en lista.

Så här exporterar du alla posterna i en lista

1. Öppna listan med de poster som du vill exportera.

2. På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.

3. På sidan Exportera lista:

   - Välj alternativet Köad export i sektionen Typ av listexport.
   - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.

     Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.

   - Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande (gäller endast för köad export) om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när exportprocessen är slutförd.

     Obs! Den här kryssrutan är markerad som standard och den gäller endast om du utför en köad export.

   - Markera kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler om du vill att URL:er ska inkluderas i den exporterade CSV-filen.

     Standardvärdet för kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler kontrolleras av kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler i företagsprofilen. Du kan välja att markera eller avmarkera den här inställningen för varje exportbegäran. Mer information om den här kryssrutan finns i Konfigurera integreringsinställningar.

4. Klicka på Exportera.

   Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas.

5. Om exportbegäran finns i sektionen Avvaktande begäranden klickar du på Förnya för att se om den uppdaterade begäran har slutförts.

6. När exportbegäran visas i sektionen Slutförda begäranden på sidan Personlig kö för exportbegäranden, klickar du på länken Lista eller Posttyp för att öppna sidan Lista detaljer för exportbegäran.

7. Välj Ladda ned på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan. Spara sedan ZIP-filen.

   ZIP-filen innehåller en textfil med exportöversikten och en CSV-fil med posterna som du har exporterat.

Detaljerna om exportbegäran är tillgängliga på sidan Personlig kö för exportbegäranden tills arkiveringsperioden, som angetts för exportbegärandena i ditt företag, upphör. ZIP-filen som innehåller utdata från exportbegäran är tillgänglig via sidan Personlig kö för exportbegäranden tills arkiveringsperioden, som angetts för bilagorna till exportbegärandena i ditt företag, upphör. Mer information om sidan Kö för personlig exportförfrågan finns i Visa dina exportförfrågningar (finns "Granska dina exportbegäranden" på sidan 898).

Överföra ägande av poster

Du äger en post när ditt namn visas i fältet Ägare. Vanligtvis kan du visa och redigera alla poster som du äger.

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan du automatiskt bli ägare av den post som du skapar. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Du kan även bli ägare av en post när följande inträffar:

- Posten tilldelas dig.
- Du är med i en grupp som äger posten. Vid gruppägarskap är det inte säkert att ditt namn visas i fältet Ägare.

Du kan överföra ägandet av de flesta poster om:

- Du äger posten.
- En av dina underanställda äger posten.
- Din användarroll och åtkomstnivå tillåter det.

Obs! För konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter kan du även överföra ägandet om ägaren till posten har gett dig fullständiga åtkomsträttigheter till posten i fråga.

Så här överför du ägandet av en post

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan klickar du på Redigera för att öppna sidan Redigera.

   Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget behöver du inte öppna sidan Redigera. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt från detaljsidan. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt på detaljsidan.

3. Klicka på sökikonen bredvid fältet Ägare.

4. I sökfönstret klickar du på länken Efternamn för en annan medarbetare.

5. Spara posten.

Dela poster (team)

För vissa posttyper kan du dela en post så att ett team med användare kan visa det. Följande posttyper kan delas av team:

- Konto
- Ackreditering
- Aktivitet
- Applikation
- Affärsplan

- Certifiering
- Kontakt
- Kurs
- Anpassade objekt
- Affärsregistrering
- Händelse
- Examen
- Hushåll
- Kundämne
- Finansieringsbegäran
- Målsättning
- Affärsmöjlighet
- Ordning
- Partner
- Portfölj
- Begärda varuprover
- Serviceärende
- Begäran om särskild prissättning

För kontoposter kan du också dela kontakt- och affärsmöjlighetsposterna som är kopplade till kontoposten i fråga.

Om team och postägarskapslägen

Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör ställer in för posttypen, kan en post sakna ägare. Posten kan kanske istället ha en primär anpassad grupp eller ingen ägare men en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49). Postägarskapslägen kan endast tillämpas på posttyper som stöder böcker.

Om din företagsadministratör ändrar postägarskapsläget för en posttyp kan den tidigare ägaren av den posttypen tas bort från posten första gången den posten uppdateras efter att postägarskapsläget ändras. Om det händer kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster.

Om du vill dela en post lägger du först till personen i teamet för den valda posten. Därefter anger du åtkomstprofilen för användaren för den posten.

Obs! Du lägger till användare till ett aktivitetsteam i sektionen Användarrelaterad information på sidan Aktivitetsdetalj. När du lägger till en användare i ett aktivitetsteam kan du inte ange åtkomstprofilen för användaren för aktivitetsposten. Användaren får automatiskt profilen Skrivskyddad åtkomst för aktiviteten. Den användare vars namn visas i fältet Delegerad av i en aktivitet får automatiskt profilen Fullständig åtkomst för aktiviteten. Åtkomstnivån som användaren har för posten beror på hur åtkomstprofilen har konfigurerats. Men oavsett hur profilen Skrivskyddad åtkomst har konfigurerats kan endast aktivitetsägaren och användaren, med ett namn som visas i fältet Delegerad av för en aktivitet, ta bort användare från den aktiviteten. Mer information om hur du lägger till användare till aktiviteter finns i Schemalägga möten med andra (finns "Schemalägga bokningar med andra" på sidan 227).

Så här delar du en post

1 Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för posten bläddrar du ned till sektionen Team och klickar på Lägg till användare.

3 Klicka på sökikonen bredvid användaren i fönstret Team, lägg till användare.

4 Välj en medarbetare i sökfönstret.

5 Konfigurera roller och åtkomstnivåer:

   Obs! Beroende på posttyp och inställningar kan det hända att alternativen i applikation ser annorlunda ut än dem som visas här.

   a (Valfritt) Välj ett alternativ i listrutan Teamroll om du vill förklara vilken roll den länkade posten spelar i förhållande till huvudposten.

   b Om du vill ange åtkomstbehörighet till posttypen för teammedlemmar väljer du en åtkomstprofil i listrutan Åtkomst. De åtkomstprofiler som är tillgängliga som standard är följande:

   - **Skrivskyddad.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna visa poster men inte ändra dem.
   - **Redigera.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna uppdatera poster.
   - **Fullständig.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna uppdatera eller ta bort poster.

   Obs! Administratörerna kan ändra åtkomstinställningarna i standardåtkomstprofilerna.

   Företagsadministratören kan göra andra åtkomstprofiler tillgängliga för team.

   Obs! Dina chefer har ägaråtkomst till sina underordnades poster, oavsett inställningen av Synlig för chefer i företagsprofilen och oavsett vilka val du gör i listrutan Åtkomst. För alla användare är det den högsta behörighet som har angetts i applikationen som avgör vilken åtkomstnivå användaren i fråga har. Mer information om åtkomstprofiler finns i Hantering av åtkomstprofil.

6 Klicka på Spara.

7 (Endast affärsmöjlighetsteam) Gör så här för att tilldela hela eller delar av intäkten i affärsmöjligheten till en teammedlem:

   a Klicka på Redigera användare i sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter.

   b I fältet Procentuell fördelning på sidan för redigering av användare för affärsmöjligheten anger du den procentandel av värdet som ska tilldelas till teammedlemmen.

      Värdet i fältet Procentuell fördelning kan vara ett valfritt nummer mellan 0 (noll) och 100.

      Obs! Fältet Delad intäkt är ett skrivskyddat fält som beräknas utifrån fältet Procentuell fördelning i posten för affärsmöjlighetsteamet och fältet Intäkt i affärsmöjlighetsposten.

   c Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om team för affärsmöjligheter:

- Om team för affärsmöjligheter (på sidan 351)

Ändra primär anpassad bok för en post

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan en post av den typen ha en primär anpassad bok associerad med posten istället för att ha en postägare. Du kan ändra den primära anpassade boken för en post. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

För att ändra den primära anpassade boken för en post

1 Klicka på ikonen Sök i bokfältet på detaljsidan för posten.

2 Hittade den anpassade boken som du vill associera med posten i sökfönstret och klicka sedan på Välj.

   Obs! Endast böcker som innehåller information kan associeras med en post.

   Den anpassade boken som tidigare var den primära boken på posten tas bort från den. Om du vill att den anpassade boken ska associeras med posten måste du lägga till gruppen i posten i avsnittet Grupp på detaljsidan Post.

Obs! Du kan inte redigera den primära kryssrutan på en anpassad bokpost i sektionen Bokrelaterad information på en postdetaljsida.

Uppdatera grupper av poster

Många posttyper på högsta nivå stöder funktionen Massuppdatering, vilket gör att du kan uppdatera fältvärden för en grupp med poster samtidigt. Du kanske till exempel vill byta ägare för en bunt poster till en annan anställd. Gör det genom att uppdatera en grupp poster.

Obs! Vissa posttyper som är specifika för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition stöder inte funktionen Massuppdatering, däribland posttyperna för meddelandesvar, meddelandeplan, objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan, granskningsrapport för lager, lagerperiod, friskrivningsklausul för prov, provtransaktion och transaktionsobjekt.

För de posttyper som stöder funktionen Massuppdatering kan du uppdatera värden för upp till 100 poster samtidigt. Om det finns fler än 100 poster i listan upprepar du uppgiften tills alla poster har uppdaterats. Du kan också förfina listan på så sätt att bara poster du vill uppdatera visas i listan.

När du uppdaterar grupper av poster bör du tänka på följande:

- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten. Om din användarroll inte har minst en av de här behörigheterna kan du inte använda funktionen Massuppdatering.

  Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten och inte har behörigheten Massuppdatera valfritt fält kan den uppsättning med fält som du kan uppdatera via funktionen Massuppdatera vara begränsad. Om den detaljsideslayout som har tilldelats din användarroll för posttypen som du uppdaterar är en statisk layout, kan du bara uppdatera de fält som är redigerbara för dig på den detaljsideslayout som har tilldelats din användarroll för posttypen. Men om detaljsideslayouten är en dynamisk layout finns det inga begränsningar för den uppsättning med fält som du kan uppdatera med funktionen Massuppdatering.

  Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera valfritt fält är den uppsättning med fält som du kan uppdatera via funktionen Massuppdatera inte begränsad. Det gäller oavsett om din användarroll också har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten, och oavsett om detaljsideslayouten är statisk eller dynamisk.

  Obs! Vissa systemfält är alltid skrivskyddade och kan bara uppdateras av Oracle CRM On Demand. Exempel på fält som alltid är skrivskyddade är fältet Skapad och fältet Skapad: Datum, som båda är tillgängliga för många posttyper.

- Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först ändra säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster. Information om webbtjänsterna finns i Integration av webbtjänster.

- Du kan inte uppdatera enskilda adressfält i poster, t.ex. konton, kontakter, kundämnen osv., med hjälp av funktionen Massuppdatera. Om företaget använder delade adresser kan du däremot uppdatera fälten i adressposter på högsta nivå. Mer information om delade adresser finns i Adresser och Dela adresser mellan posterna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner (finns "Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter" på sidan 375).

Obs! Du kan använda funktionen Massuppdatera för att uppdatera värdena i fält i en grupp med produktintäktsposter som är länkade till en affärsmöjlighet på samma gång. Mer information om hur du uppdaterar värden i en grupp med intäktsposter för en affärsmöjlighetprodukt finns i Länka produkter till affärsmöjligheter (på sidan 340).

Innan du börjar:

- Skapa eventuellt en lista för posterna du vill uppdatera. Information om hur du skapar och använder listor finns i Arbeta med listor (på sidan 123).
- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten.
- Mer information om värdena som du kan välja när du uppdaterar fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter finns i Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen (på sidan 351).

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar markerade poster i en lista.

Så här uppdaterar du markerade poster i en lista

1. Öppna listan med de poster som du vill uppdatera.

   Obs! När du använder massuppdateringsfunktionen kan du bara uppdatera de poster som visas på listsidan. Om du till exempel bara visar tio poster på listsidan, kan du bara uppdatera dessa tio poster. Du kan visa högst 100 poster på listsidan.

2. Sortera eventuellt listan på så sätt att de poster som du vill uppdatera visas högst upp i listan.

   Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.

3. Klicka på Meny på postlistsidan och välj Massuppdatera.

4. I steg 1 avmarkerar du kryssrutan för poster du inte vill uppdatera och sedan klickar du på Nästa.

5. I steg 2 markerar du fälten du vill uppdatera och sedan anger du nya värden i fälten.

   Du kan välja upp till fem fält som du vill uppdatera med till nya värden. För att ta bort befintliga värden från ett fält lämnar du kolumnen Värde tom i steg 2.

6. Klicka på Slutför.

Slå samman poster

Vissa posttyper som har duplicerats kan du slå samman till en posttyp. Funktionen Sammanslagning stöds för posttyperna Konto, Kontakt, Avdelning, Hushåll, Kundämne, Partner, Portfölj och Serviceärende.

Obs! Information om vad som händer när du slår samman avdelningar finns i Sammanslagning och borttagning av avdelningar.

När du slår samman två poster anger du fältvärdena från de båda posterna du vill ha kvar i den sammanslagna posten, den så kallade *primära posten.* Posten som tas bort kallas *dubblettpost*.

OBS! Om ditt företag använder delade adresser kan du inte markera de enskilda fälten i fakturering, leverans och primära adresser som ska behållas när du slår samman två konton eller två kontakter. Som standard behålls inte fakturering, leverans och primära adresser i den primära posten. Mer information om dessa fält

finns i Kontofält: Importförberedelser och Kontaktfält: Importförberedelser. Mer information om delade adresser finns i Adresser.

Följande måste beaktas vid sammanslagning av poster:

- Om ett fält har samma värde för både den primära posten och den dubblerade posten, och om fältet är obligatoriskt, så kan du inte ändra värdet i det fältet under sammanslagningsåtgärden. Om fältet inte är obligatoriskt kan du välja ett tomt värde i stället för det befintliga värdet i fältet.
- Fält som uppdateras automatiskt i systemet får sina värden från den primära posten vid sammanslagningen, och du kan inte ändra dem.
- I ett urvalslistefält med flera alternativ kan du välja vilken uppsättning värden du vill behålla. Följande alternativ är tillgängliga att välja under sammanslagningsåtgärden:
  - Uppsättning värden från den primära posten.
  - Uppsättning värden från den dubblerade posten.
  - En uppsättning värden som inkluderar värdena från båda posterna, upp till maximalt 10 värden. Varje värde inkluderas endast en gång, även om det värdet visas i värdeuppsättningen för båda posterna.
  - Ett tomt värde, om fältet inte är obligatoriskt.
- Med undantag för anpassade grupper som är länkade till dubblettposten, kommer alla poster som är länkade till dubblettposten att länkas automatiskt till den primära posten.

  I de flesta fall letar inte Oracle CRM On Demand efter duplicerade poster. Om du vill ta bort relaterade dubblettposter måste du radera dem. Men när det gäller affärsmöjligheter som är länkade till konton länkar inte Oracle CRM On Demand en affärsmöjlighet från ett sammanslaget konto till det primära kontot om affärsmöjligheten har samma affärsmöjlighetsnamn och primär kontakt-id som den affärsmöjlighet som redan har länkats till det primära kontot.

  Obs! När du slår samman två poster bevaras alltid alla anpassade grupper som är länkade till den primära posten, men de anpassade grupper som är länkade till dubblettposten länkas inte automatiskt till den primära posten. Administratören kan emellertid aktivera ett alternativ i företagsprofilen så att du kan länka anpassade grupper till den primära posten automatiskt när du slår samman posterna. Mer information finns i Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster (på sidan 153).
- När du slår samman konton läggs ägaren till dubblettkontoposten till i kontoteamet och ges fullständig åtkomst till den primära posten.
- Om det finns fler än 9 999 poster av en posttyp som är länkad till någon av posterna som du vill slå samman, kan sammanslagningen inte genomföras. Om det finns ett stort antal poster av en typ som är länkad till någon av posterna som du vill slå samman, kanske tidsgränsen för sammanslagningen överskrids även om antalet länkade poster av en posttyp inte överskrider 9 999. Andra faktorer kan också göra så att tidsgränsen för en sammanslagning överskrids, till exempel vilka typer av poster som ingår i sammanslagningen, nätverkets hastighet och belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och Oracle CRM On Demand-servern. Du kan kringgå dessa problem så här:
  - Bryt länken för tillräckligt många länkade poster från den överordnade posten innan du slår samman de överordnade posterna.
  - Utför sammanslagningen efter kontorstid.

Innan du börjar:

- För att kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att slå samman poster. Om du vill slå samman poster av posttypen Avdelning måste din roll ha både behörigheten Hantera användare och Hantera roller och åtkomst.
- Minst ett av följande villkor måste vara uppfyllt:
  - Din åtkomstnivå för den primära posten och din åtkomstnivå för dubblettposten tillåter att du tar bort posten.
  - Din användarroll innehåller behörighet att slå samman poster utan borttagningsåtkomst.

  Om din åtkomstnivå för den primära posten inte tillåter att du tar bort posten, och om din användarroll inte innehåller behörighet att slå samman poster utan borttagningsåtkomst, är knappen Slå samman inte tillgänglig för posten.
- Notera postnamnen så att du kan välja dem under sammanslagningen.

Så här slår du samman två poster

1. Välj den post som du vill behålla som primär post.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).
2. På detaljsidan för posten klickar du på knappen Slå samman.
3. I steg 1 klickar du på sökikonen och väljer dubblettposten.
4. I steg 2 granskar du värdena för varje post och väljer de värden som ska sparas tillsammans med posten.

   I kolumnen Värde som ska sparas visas som standard värdena från den primära posten.
5. Om du i steg 3 vill att de grupper som är länkade till dubblettposten också ska länkas till den primära posten när poster slås samman, ska du markera kryssrutan.

   Obs! Steg 3 visas bara om kryssrutan Aktivera sammanslagning för den duplicerade postens böcker har markerats i företagsprofilen. Om steg 3 inte visas, eller om du inte markerar kryssrutan i steg 3, kommer de grupper som är länkade till dubblettposten inte att länkas automatiskt till den primära posten när poster slås samman. Mer information finns i Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster (på sidan 153).
6. Klicka på Slutför.

Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster

När du slår samman två poster bevaras alltid alla anpassade grupper som är länkade till den primära posten, men de anpassade grupper som är länkade till dubblettposten länkas inte automatiskt till den primära posten. Detta innebär att om en användare har åtkomst till den duplicerade posten via medlemskapet i en anpassad bok som är länkad till den duplicerade posten, och användaren inte har åtkomst till den duplicerade posten eller den primära posten via någon annan komponent med kontrollerad åtkomst, kommer användaren inte att

ha åtkomst till den primära posten efter att posterna slagits samman – om du inte manuellt länkar den lämpliga boken till den primära posten efter sammanslagningen av posterna.

Men om din administratör markerar kryssrutan Aktivera sammanslagning för den duplicerade postens böcker i företagets profil finns det när du slår samman två poster ett extra alternativ i sammanslagningsåtgärden där du kan länka den duplicerade postens anpassade böcker till den primära posten.

Postägarskapslägen och sammanslagning av poster

Om du markerar alternativet att länka den duplicerade postens anpassade böcker till den primära posten när du slår samman två poster kommer det postägarskapsläge som konfigurerats för posttypen att avgöra vilka anpassade böcker som länkas till den primära posten efter sammanslagningen av posterna, enligt beskrivningen i de följande avsnitten.

Användarläge

Om posttypen konfigureras i användarläge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Fältet Bok i den primära posten visar användarboken för ägaren till den primära posten.
- Alla anpassade böcker som var länkade till den duplicerade posten länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Alla anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.

Bokläge

Om posttypen konfigureras i bokläge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 i sammanslagningsåtgärden blir den primära boken för den primära posten. Om du väljer boken från den primära posten kommer den primära boken från den duplicerade posten länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida. Men om du väljer boken från den duplicerade posten som primär bok, då kommer den bok som var den primära boken för den primära posten inte automatiskt att länkas till den primära posten.
- Alla anpassade böcker som var länkade till den duplicerade posten länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Alla icke-primära anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.

Blandat läge

Om posttypen konfigureras i blandat läge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Om den primära posten och den duplicerade posten båda har en ägare tilldelad sig är beteendet detsamma som beteendet när posttypen är konfigurerad i användarläge.
- Om den primära posten och den duplicerade posten båda har en primär anpassad bok tilldelad sig är beteendet detsamma som beteendet när posttypen är konfigurerad i bokläge.

- Om den primära posten har en ägare tilldelad sig och den duplicerade posten har en primär anpassad bok tilldelad sig, händer följande efter sammanslagningen av posterna:
  - Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 visas i fältet Bok i den primära posten efter sammanslagningen av posterna. Om du väljer den anpassade boken från den duplicerade posten, då kommer den anpassade boken bli den primära boken för den primära posten och fältet Ägare i den primära posten kommer inte att fyllas i.

    Om du väljer användarboken från den primära posten, då kommer den användaren att bli ägaren till den primära posten, och fältet Bok i den primära posten kommer att visa användarboken för ägaren till den primära posten. Den primära posten har ingen primär anpassad bok som är tilldelad till den.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till den duplicerade posten, inklusive den anpassade bok som var den primära boken i den duplicerade posten, länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Om den primära posten har en primär bok tilldelad sig och den duplicerade posten har en ägare tilldelad sig händer följande:
  - Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 visas i fältet Bok i den primära posten efter sammanslagningen av posterna. Om du väljer den anpassade boken från den primära posten fortsätter den anpassade boken att vara den primära anpassade boken för den primära posten, och fältet Ägare i den primära posten fylls inte i.

    Om du väljer användarboken från den duplicerade posten kommer den användaren att bli ägaren till den primära boken, och fältet Bok i den primära posten visar användarboken för den användaren. Den primära posten har ingen primär anpassad bok efter sammanslagningen av posterna. Den anpassade bok som var den primära boken för den primära posten länkas inte automatiskt till den primära posten efter sammanslagningen av posterna.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till den duplicerade posten länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
  - Alla icke-primära anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.

Om informationen i länkarna till anpassade böcker

Om en anpassad bok är länkad till både den primära posten och den duplicerade posten innan sammanslagningen av posterna kommer informationen i länken till boken från den primära posten behållas efter sammanslagningen av posterna, inklusive inställningen i kryssrutan Automatisk associering. Om en anpassad bok är länkad till den duplicerade posten och inte till den primära posten innan sammanslagningen av posterna händer följande när den anpassade boken länkas till den primära posten efter sammanslagningen av posterna:

- Kryssrutan Automatisk associering i länken till den primära posten markeras inte, även om kryssrutan Automatisk associering var markerad i länken till den duplicerade posten.
- Fälten Startdatum och Slutdatum i länken till den primära posten fylls i med informationen i motsvarande fält i länken till den duplicerade posten, eller lämnas tomma om de inte var ifyllda i länken till den duplicerade posten.

Se även

Mer information om postägarskapslägen finns i följande avsnitt:

- Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49)

Lägga till anteckningar

För posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du lägga till en anteckning på två sätt:

- Genom att klicka på anteckningsikonen längst upp till höger på detaljsidan för post. Alternativet är tillgängligt om meddelandecentret är aktiverat för ditt företag. Med den här metoden kan du lägga till anteckningar i en lista av anteckningar för posten, samt prenumerera på anteckningar som läggs till i posten.
- Genom att klicka på Ny i sektionen Anteckningar.

Om företagsadministratören har gjort meddelandeikonen tillgänglig är sektionen Anteckningar för det mesta inte tillgänglig. Om sektionen Anteckningar finns så kommer även anteckningar som du lägger till i anteckningslistan att läggas till i sektionen Anteckningar.

Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 46). Mer information om användning av anteckningslistan finns i Arbeta med listan över anteckningar (finns "Arbeta med en lista över anteckningar" på sidan 159).

Vilken metod som används för att skapa en anteckning har ingen betydelse för åtkomstbehörigheten till anteckningen.

Så här lägger du till en anteckning med hjälp av anteckningsikonen

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.
3. Klicka på Ny anteckning.
4. I den översta raden för anteckningen fyller du i ämnet.
5. Markera kryssrutan Privat om du vill förhindra att andra personer kan se anteckningen.

   Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i Sidan Anteckning, redigera (på sidan 157).

6. Klicka på Spara.

Så här lägger du till en anteckning i sektionen Anteckningar

1. Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Anteckningar och klickar på Ny i namnlisten Anteckningar.

3 Fyll i Ämne på sidan Anteckning, redigera.

4 För att förhindra att andra personer kan se anteckningen väljer du Privat.

Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i Sidan Anteckning, redigera (på sidan 157).

5 Spara posten.

Sidan Anteckning, redigera

På sidan Anteckning, redigera kan du lägga till en anteckning i en post eller uppdatera information i en befintlig anteckning. På sidan visas alla fält som finns för en anteckningspost. I följande tabell beskrivs fälten på sidan Anteckning, redigera.

Fält	Beskrivning
Ämne	Ett obligatoriskt textfält där du anger en kort beskrivning av innehållet i eller syftet med anteckningen.
Privat	Om du själv har skapat anteckningen fungerar kryssrutan Privat så här: ■ Om du inte markerar kryssrutan Privat, eller om du avmarkerar kryssrutan, kan alla med åtkomst till posten se anteckningen i posten. ■ Om du markerar kryssrutan Privat visas inte anteckningen för andra användare som standard, även om den är länkad till en post som kan visas av andra. Anteckningen kan dock ändå visas för vissa användare. Användare vars användarroller har behörigheten Visa privata anteckningar kan visa alla anteckningar där kryssrutan Privat är markerad, oavsett vem som äger anteckningen. Behörigheten Visa privata anteckningar medger inte att användaren kan uppdatera eller ta bort en anteckning där kryssrutan Privat är markerad och som ägs av en annan användare. Vanligtvis beviljas behörigheten Visa privata anteckningar endast till företagsadministratörer. Om du markerar kryssrutan Privat för en anteckning som du inte själv har skapat kan anteckningen endast visas av den som har skapat den och användare med behörigheten Visa privata anteckningar när du har sparat ändringarna. Varken du eller några andra användare kommer att kunna se anteckningen. Ditt namn visas dock i fältet Ägare för posten.
Beskrivning	Innehållet i anteckningen. Maximalt antal tecken som anteckningen får innehålla är 16 350. **Obs!** Olika begränsningar gäller när du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand (se Fält för Anteckning: Förbereda import).

Sidan Anteckning (lista)

På sidan Anteckning visas alla anteckningar som finns kopplade till en post. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Anteckning:

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en anteckning	Klicka på knappen Ny anteckning i namnlisten Anteckningar. Ange nödvändig information och spara posten.
Radera en anteckning	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en anteckning	Klicka på en kolumnrubrik om du vill sortera data för den kolumnen. Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du klicka på rubriken för ärendekolumnen och sedan klicka på en bokstav i alfabetsfältet för att söka efter meddelanden med ärenden som börjar med den bokstaven. För anteckningar som börjar med siffror klickar du på 0-9. **Obs!** De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en anteckning	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. Uppdatera informationen på sidan Anteckning, redigera och spara sedan posten. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även redigera de fält som visas på sidan Anteckning.
Markera en anteckning som privat	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. På sidan Anteckning, redigera markerar du kryssrutan Privat. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även markera kryssrutan Privat på sidan Anteckning. **Obs!** Vissa användare har tillgång till anteckningar som ägs av andra användare, även om kryssrutan Privat är markerad. Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns på sidan Anteckning, redigera (på sidan 157).
Visa anteckningsdetaljer	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill visa. Granska anteckningsdetaljerna på sidan Anteckning, redigera.

Arbeta med en lista över anteckningar

Om den här funktionen är aktiverad för ditt företag finns det på posternas detaljsidor en anteckningsikon längst upp till höger. Numret bredvid anteckningsikonen anger hur många anteckningar som bifogats posten.

När du klickar på anteckningsikonen visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av anteckningstexten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden, skriv din anteckning och klicka på Spara. Anteckningen skickas till meddelandecentret för alla användare som prenumererar på posten. Från meddelandecentret kan användarna, genom att klicka på en länk i anteckningen, navigera till posten.
Prenumerera på postanteckningar	Klicka på Prenumerera. Mer information finns i Prenumerera på anteckningar (på sidan 159).
Ta bort en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas anteckningen bort från meddelandecentret och detaljsidorna för posten.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Prenumerera på anteckningar

Du kan prenumerera på anteckningar som läggs till en post så att anteckningen skickas till ditt meddelandecenter när någon lägger till en anteckning i posten. Du kan prenumerera på anteckningar för vilken post som helst som du har åtkomst till.

Från meddelandecentret kan du klicka på en länk i en anteckning för en post och navigera till posten.

Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 46).

Så här prenumererar du på en post:

1. Välj posten.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.

3 Klicka på knappen Prenumerera.

Knappens namn ändras till Avsluta prenumeration. Du kan avbryta prenumerationen genom att klicka på knappen Avsluta prenumeration.

Skicka anteckningar till andra användare

Genom att klicka på en anteckningsikon som visas bredvid en användares namn kan du skicka en anteckning till andra användare. Anteckningen skickas till användarens meddelandecenter.

Du kan använda den här funktionen för fält som associerats till ett användarnamn, t.ex. Förnamn, Ägare, Skapad av och Ändrad av. Dessa fält finns på detaljsidor, i listor och på andra platser i applikationen.

Från meddelandecentret kan du svara på anteckningar från andra användare.

I sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet kan du lägga till användarposter. På så sätt kommer du snabbt åt användare som du ofta skickar meddelanden till.

Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 46).

Så här skickar du en anteckning till en annan användare

1 Flytta markören över det fält som associerats med användarnamnet så att anteckningsikonen visas.

2 Klicka på anteckningsikonen.

3 Skriv anteckningen och klicka sedan på Spara.

Arbeta med bilagor

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar din användarroll och åtkomstprofiler kan du eventuellt bifoga filer (och i en del fall URL:er) till olika posttyper. Instruktioner om hur du bifogar filer finns i följande avsnitt:

- Instruktioner om hur du bifogar filer och URL:er via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163).
- Instruktioner om hur du bifogar filer till poster som stöder bilagefält finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167).

En lista över posttyperna som stöder det förinställda bilagerelaterade objektet och en lista över posttyperna som stöder bilagefält finns i Om bilagor (på sidan 161).

Se även

I följande avsnitt finns mer information om bilagor:

- Om bilagor (på sidan 161)
- Bilagerelaterade objekt (på sidan 166)

- Sidan Bilagelista (på sidan 166)

Om bilagor

Beroende på posttyp och hur företagsadministratören har ställt in Oracle CRM On Demand kan du koppla filer till poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

Om det bilagerelaterade objektet

I vissa posttyper kan företagsadministratören lägga till det relaterade objektet för förinställda bilagor i postsidelayouten. Sedan kan du länka flera bilagor till en överordnad post. En bilaga som länkas till en överordnad post på detta sätt kan innehålla en fil eller en URL.

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 02 och 03
- Återförsäljare
- Händelse
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringsposter och säljstegsposter.

Mer information om hur du kopplar filer och URL:er till poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i följande avsnitt:

- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Bilagerelaterade objekt (på sidan 166)

- Sidan Bilagelista (på sidan 166)

Om bilagefält

I posttyperna nedan kan du bifoga en fil med en post via bilagefält. Beroende på hur företagsadministratören har ställt in din sidlayout visas bilagefälten i följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre

  Obs! Företagsadministratören kan också ange att posttyperna Anpassade objekt ska vara relaterade objekt i andra posttyper. Om bilagefälten är tillgängliga i den relaterade Anpassade objekt-posttypen kan du bifoga en fil med varje relaterad post. En sådan konfiguration gör att du kan länka flera filer till en överordnad post. Mer information finns i Om bilagekonfigureringar.

- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion
- Signatur

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

  Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.

- Ansökningsbilaga

  Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.

- Affärsplansbilaga

  Posttypen Affärsplansbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Affärsplan.

- Certifieringsbilaga

  Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.

- Kursbilaga

  Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.

- Examensbilaga

  Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.

- Bilaga för finansieringsbegäran

  Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.

- Målbilaga

  Posttypen Målsättningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Målsättning.

- Bilaga för partnerprogram

Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.

- Försäkringsbilaga

  Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.

- Bilaga för begäran om särskild prissättning

  Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Mer information om hur du bifogar filer med poster via bilagefält finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167).

Bifoga filer och webbadresser till poster

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

I posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor kan du bifoga filer och webbadresser till en överordnad post. När en fil eller en adress har bifogats till en post kan du:

- Visa bilagan
- välja en annan bilaga
- uppdatera filinnehållet i en bilaga och ersätta den tidigare bilagan med den reviderade versionen.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

  Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan dock kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen ett filtillägg som .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Filnamnet kan innehålla alla tecken som stöds för användning i filnamn i Microsoft Windows.
- Vad gäller filer som laddas upp som bilagor till poster via den förkonfigurerade sektionen med relaterad information för bilagor kan du inte ladda upp två filer med samma filnamn som bilagor till samma överordnade post. Alla fotografier som laddas upp från mobila enheter som använder iOS-operativsystemet får dock samma namn av den mobila enheten. I syfte att säkerställa unika filnamn i den uppsättning bilagor som är kopplad till en överordnad post lägger Oracle CRM On Demand till aktuell tidsstämpel i slutet av filnamnet på alla sådana filer. Det betyder att om du laddar upp samma fil som

bilaga mer än en gång från en mobil enhet som använder iOS-operativsystemet läggs filen till som bilaga varje gång du laddar upp den, men filnamnen på bilagorna i Oracle CRM On Demand blir olika.

- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
  - Komprimera filen så att den blir mindre.
  - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
  - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

Så här bifogar du en fil eller en webbadress till en post

1. Välj posten som du vill bifoga filen eller webbadressen till.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Lägg till bilagor eller Lägg till webbadress i namnlisten.

   Obs! Om du vill att användarna ska komma åt filen via en offentlig server klickar du på Lägg till URL istället för på Lägg till bilaga. Sedan följer du proceduren för att lägga till en webbadressbilaga och inte en filbilaga.

3. Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:
   - Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra bredvid fältet Fil och väljer filen. När du har markerat filen innehåller fältet Bilaga som standard namnet på filen utan filnamnstillägget. Om du vill använda ett annat namn som visningsnamnet som identifierar filbilagan, ändrar du värdet i fältet Bilaga.

     Obs! Om du använder en enhet med en version av iOS-operativsystemet som stöds för användning med Oracle CRM On Demand är alternativet för att ta ett fotografi eller göra en video också tillgängligt. När du har tagit fotot eller gjort videon laddas det/den automatiskt upp till Oracle CRM On Demand som en bilaga.
   - Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i webbadressen (till exempel: www.crmondemand.com) i fältet Webbadress och ett visningsnamn som identifierar filbilagan i fältet Bilaga. Webbadressen får bestå av högst 1999 tecken.

     Om textsträngen som du skriver i URL-fältet inleds med http:// eller https://, kanske texten automatiskt konverteras till en länk när fältvärdet sparas. Kryssrutan Konvertera textvärden för webbadressen till länkar som finns i företagsprofilen bestämmer hur texten i URL-fältet beter sig, enligt följande:
     - Om kryssrutan i företagsprofilen är markerad konverteras texten automatiskt till en länk när fältvärdet sparas.
     - Om kryssrutan inte är markerad konverteras texten inte till en länk.

     Obs! Om du har lagt en filbilaga på en allmän server fyller i du i webbadressen och filnamnet enligt direktivet file: så här: file:////*<dator_namn>*/*<katalog>*/*<fil_namn>*, med fem snedstreck efter file:. Exempel: file:////scdept/attachments/products.xls. Information om

webbläsarens stöd för det lokala filsystemet och sökvägar med protokollet file: finns i dokumentationen till webbläsaren.

4 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Så här visar du en bilaga

1 Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Visa på lämplig rad.

Så här väljer du en annan bilaga

1 Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på länken Bilaga för bilagan som du vill ersätta.

3 Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:

- Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra och väljer den nya filen. När du har markerat den nya filen uppdateras fältet Bilaga automatiskt till att visa namnet på den nya filen utan filnamnstillägget. Uppdatera fältet Bilaga, om det behövs.
- Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i den nya webbadressen i fältet Webbadress och uppdaterar fältet Bilaga, om det behövs.

4 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Tips! Om du vill verifiera att du har angett rätt bilageinformation kan du klicka på länken Tillbaka tills du kommer tillbaka till den ursprungliga postdetaljsidan. Granska sedan den nya bilageposten i sektionen Bilagor.

Så här uppdaterar du en filbilaga

1 Öppna bilagan från dess ursprungliga plats, men inte inifrån Oracle CRM On Demand.

2 Redigera filen och spara den lokalt, till exempel på din hårddisk.

3 Logga in i Oracle CRM On Demand.

4 Välj posten som du vill bifoga den uppdaterade filen till.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

5 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Ersätt på filbilagans rad.

6 Välj den uppdaterade filen i fönstret Ersätt bilaga och klicka på Spara.

Bilagerelaterade objekt

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

I tabellen nedan beskrivs fältinformation för en fil eller webbadress som du bifogar som ett relaterat objekt till en post. En del fält visas på detaljsidorna för posttypen du bifogar filen till, andra fält visas på redigeringssidan för bilagan.

Granska informationen i tabellen nedan för att kontrollera att din fil uppfyller kraven avseende filstorlek och filtyp.

Fält	Beskrivning
Fil	För en filbilaga visas namnet på och sökvägen till den bifogade filen i det här fältet.
Bilaga	Namnet du vill använda för att identifiera filen eller webbadressen. När du laddar upp en fil som en bilaga innehåller fältet Bilaga som standard namnet på filen utan filnamnstillägget, men du kan ändra namnet.
Storlek (i byte)	För en filbilaga: filstorleken. Filstorleken måste vara mindre än 20 MB. Om bilagan är en webbadress visas värdet 2 kB som standard i fältet Storlek.
Typ	För en filbilaga visas filbilagans filtyp, t.ex. .doc för ett Microsoft Word-dokument, i det här fältet. Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga filer med tillägget .exe i applikationen. För en webbadressbilaga visas webbadress.
URL	För en webbadressbilaga visas den fullständiga webbadressen i det här fältet. Webbadressen får bestå av högst 1999 tecken.
Skapad av	Aliaset för personen som först bifogar filen till posten. Värdet genereras i systemet.
Ändrad av	Namnet på personen som uppdaterar posten, följt av datumet och tidpunkten då posten uppdateras. Värdet genereras i systemet.

Sidan Bilagelista

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

På listsidan för bilagor visas alla filer och URL:er som är bifogade till en post. Du går till listsidan för bilagor genom att klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Bilagor i huvudposten.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från listsidan för bilagor.

Om du vill	Utför följande steg
Bifoga en fil till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till bilaga. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Bifoga en webbadress till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till webbadress. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Ta bort en bilaga	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en bilaga	Klicka på kolumnrubriken Bilaga om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetsfältet. För bilagenamn som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Välj en annan bilaga att byta ut den aktuella mot	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill ändra. Välj en annan fil på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Sortera listan med bilagor	Klicka på den understrukna kolumnrubriken som du vill sortera på. Om kolumnrubriken inte är understruken kan du inte sortera på detta fält.
Visa bilagan	Klicka på länken Visa på raden för den post som du vill visa. Då öppnas filen eller så kommer du till webbadressen.

Bifoga filer till poster via bilagefält

Bilagefält stöds i posttyperna för anpassade objekt och i vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Med hjälp av bilagefälten kan du bifoga en enskild fil till en post. En lista över posttyper med stöd för bilagefält finns i Om bilagor (på sidan 161).

Företagsadministratören bestämmer om bilagefälten ska vara tillgängliga i sidlayouterna för din användarroll.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan dock kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen ett filtillägg som .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Filnamnet kan innehålla alla tecken som stöds för användning i filnamn i Microsoft Windows.
- Vad gäller filer som laddas upp som bilagor till poster via den förkonfigurerade sektionen med relaterad information för bilagor kan du inte ladda upp två filer med samma filnamn som bilagor till samma överordnade post. Alla fotografier som laddas upp från mobila enheter som använder iOS-operativsystemet får dock samma namn av den mobila enheten. I syfte att säkerställa unika filnamn i den uppsättning bilagor som är kopplad till en överordnad post lägger Oracle CRM On Demand till aktuell tidsstämpel i slutet av filnamnet på alla sådana filer. Det betyder att om du laddar upp samma fil som bilaga mer än en gång från en mobil enhet som använder iOS-operativsystemet läggs filen till som bilaga varje gång du laddar upp den, men filnamnen på bilagorna i Oracle CRM On Demand blir olika.
- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
  - Komprimera filen så att den blir mindre.
  - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
  - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

I proceduren nedan beskrivs hur du bifogar en fil till en post via bilagefält.

Så här bifogar du en fil till en post via bilagefält

1. Klicka på gemikonen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten som du vill bifoga filen till:

2. Rulla till filen du vill bifoga och välj den.

   Obs! Om du använder en enhet med en version av iOS-operativsystemet som stöds för användning med Oracle CRM On Demand är alternativet för att ta ett fotografi eller göra en video också tillgängligt. När du har tagit fotot eller gjort videon laddas det/den automatiskt upp till Oracle CRM On Demand som en bilaga.

3. Spara ändringarna.

Obs! Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar sidlayouten kan du eventuellt se fältet Bilaga: Filnamn och fältet Bilaga: Storlek (i byte) på sidan. Om de här fälten finns på sidan fylls de automatiskt i med filnamnet och filstorleken när du sparar posten. Du kan inte redigera fälten.

Du kan ta bort en bifogad fil från en post. När du tar bort filen tas den emellertid bort från Oracle CRM On Demand-databasen, och du kan inte återställa den från Oracle CRM On Demand.

Tips! Ladda ned filen på din lokala dator eller en annan server och spara den innan du tar bort den från posten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en fil från en post.

Så här tar du bort en fil från en post

1. Klicka på X-ikonen bredvid fältet Bilaga på redigeringssidan för posten.
2. Bekräfta att du vill ta bort filen från posten.

Använda bedömningsskript

Om företagsadministratören ställer in bedömningsskript kan du använda skripten för att samla in information om din kund eller affärsmöjlighet. Information kan sedan mappas till den överordnade posten och användas i rapporter och analyser.

Applikationen tillåter tillgång till skript från följande posttyper:

- Konto (Kontogranskning)
- Aktivitet (aktivitetsbedömningar för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning)
- Affärsplan (Affärsplansbedömningar)
- Kontakt (Undersökning av kundnöjdhet)
- Kundämne (Kundämnesskript)
- Målsättning (Målsättningsbedömning)
- Möjligheter (Bedömningar av affärsmöjligheter)
- Serviceärende (Undersökningar om samtalsskript och kundnöjdhet)

Företagsadministratören kan konfigurera filter för att hjälpa dig identifiera lämplig bedömning av en uppgift. Till exempel kan ett bedömningsskript för kundämne konfigureras med följande filter:

- Kontonivå = Guld
- Segment = Stort
- Region = Väst

När du sedan startar ett bedömningsskript från ett kundämne med motsvarande filterfältvärden listas rätt kvalificeringsskript för kundämne. När en bedömning har slutförts visas inte dataändringar som administratören sedan gör i mallskriptet i den slutförda bedömningsposten. Svarssektionen är det enda undantaget för den här regeln. Företagsadministratören kan ändra data i svarssektionen när som helst och ändringarna visas på bedömningsdetaljsidan när du arbetar dig genom mallfrågorna.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

Använda bedömningsskript

1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Rulla ned till sektionen Skript och klicka på Lägg till på postens Detalj-sida.

3 Om det behövs ska du välja skriptet i sökfönstret.

Om endast ett skript uppfyller de kriterier företagsadministratören har definierat öppnas detta automatiskt. I annat fall måste du välja lämpligt skript i sökfönstret.

Tips! Om du vill leta rätt på ett lämplig skript väljer du ett alternativ i listrutan och klickar på OK.

4 På skriptsidan ställer du frågor till kunden och fyller i information.

5 Klicka på Spara.

Beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat skriptet kan följande inträffa:

- En poäng beräknas och jämförs med en tröskel.
- Beroende på om poängen ligger över eller under tröskelvärdet beräknas ett resultat.
- Poängen, svaren på frågorna och resultatet mappas tillbaka till den överordnade posten.
- Det senaste bedömningsdatumet fylls i.

Om borttagning och återställning av poster

När du tar bort en post eller en lista med poster sparas posterna under 30 dagar i området Borttagna poster. Under den tiden kan du återställa posterna. Efter 30 dagar tas emellertid de borttagna posterna bort för gott och kan inte längre hämtas tillbaka.

Obs! En lista över posttyperna som lagrats i området Borttagna objekt finns i Oracle Web Services On Demand Guide. Detta är tillgängligt via dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand (finns Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) på Oracle Technology Network.

Typer av borttagningsåtgärder

När du tar bort en post fastställs borttagningsåtgärderna som utförs på posten och dess relaterade poster utifrån posttyperna och relationerna mellan posterna. Typerna av borttagningsåtgärder är följande:

- **Direkt borttagning.** När du tar bort en post tas själva posten bort. Den här åtgärden kallas *direkt borttagning.*
- **Kaskadborttagning.** När du tar bort en post tas även postens underordnade poster, som inte är av en posttyp på toppnivå, bort. Detta gäller t.ex. anteckningar och bilagor. Den här åtgärden kallas *kaskadborttagning.*

  Följande undantag gäller:

- En kaskadborttagning utförs inte på poster med verifikationskedjor när den överordnade posten tas bort.
- En kaskadborttagning utförs inte på en underordnad adresspost om det gäller en delad adress.

- **Djup borttagning.** När du tar bort en post tas även, i vissa fall, några av postens underordnade poster av toppnivåtyp bort. Den här åtgärden kallas *djup borttagning*.

  När en djup borttagning utförs på en underordnad post sker följande:

  - En kaskadborttagning utförs på postens underordnade poster som inte är av posttyper på toppnivå, med undantag för posterna med verifikationskedjor och underordnade adressposter som innehåller delade adresser.
  - En djup borttagning utförs på några av postens underordnade poster som är av posttyper på toppnivå, beroende på vilka posttyper som det handlar om.

  I följande tabell visas posttyperna som en djup borttagning utförs på när en överordnad post tas bort. Bortsett från posttyperna som listats i den här tabellen lämnas alla övriga underordnade poster av toppnivåtyp orörda när den överordnade posten tas bort.

Överordnad posttyp	Posttyper som en djup borttagning utförs på
Konto	■ Tillgång ■ Kundämne ■ Affärsmöjlighet ■ Fordon
Kontakt	Kundämne
Återförsäljare	Fordon
Affärsmöjlighet	Kundämne
Partner	■ Kundämne ■ Affärsmöjlighet

Anta att du t.ex. har ett konto som har underordnade anteckningsposter, en underordnad post med anpassat objekt 04 och en underordnad affärsmöjlighetspost. Den underordnade affärsmöjlighetsposten har underordnade anteckningsposter, en underordnad post med anpassat objekt 05 och en underordnad kundämnespost. Om du tar bort kontoposten sker följande:

- En direkt borttagning utförs på kontoposten.
- En kaskadborttagning utförs på kontots underordnade anteckningsposter.
- Kontots underordnade post med anpassat objekt 04 lämnas orörd eftersom posttypen Anpassat objekt 04 är en posttyp på toppnivå och den har inte listats i tabellen över posttyper som en djup borttagning utförs på.
- En djup borttagning utförs på kontots underordnade affärsmöjlighetspost.

När en djup borttagning utförs på kontots underordnade affärsmöjlighet behandlas affärsmöjlighetens underordnade poster på följande sätt:

- En kaskadborttagning utförs på affärsmöjlighetens underordnade anteckningsposter.
- Affärsmöjlighetens underordnade post med anpassat objekt 05 lämnas orörd eftersom posttypen Anpassat objekt 05 är en posttyp på toppnivå och den har inte listats i tabellen över posttyper som en djup borttagning utförs på.
- En djup borttagning utförs på affärsmöjlighetens underordnade kundämnespost.

Om att ta bort postassociationer

När du tar bort en underordnad post som är länkad till en annan (överordnad) post tas informationen som associerar posterna med varandra inte bort i Oracle CRM On Demand. Associationsinformationen sparas så att associationerna mellan den återställda posten och eventuella poster som den tidigare var länkad till också kan återställas, om en borttagen post återställs senare. Men det är webbtjänstanropen, som frågar efter den överordnade posten, som returnerar associationsinformationen eftersom associationsinformationen för den borttagna underordnade posten sparas i den överordnade posten.

Om du vill ta bort en post samt informationen som associerar posten med en annan post bör du därför först ta bort associationen mellan posterna genom att bryta länken mellan dem. Om du t.ex. har en kontopost som är länkad till posten Anpassat objekt 01 och du vill ta bort kontot samt associationen mellan kontot och posten Anpassat objekt 01 ska du bryta länken mellan kontoposten och posten Anpassat objekt 01 innan du tar bort kontot. Men om du vid ett senare tillfälle återställer kontoposten återställs inte relationen mellan kontoposten och posten Anpassat objekt 01.

Mer information om borttagning av poster

Följande tabell innehåller mer information om borttagning av poster.

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Konto	Du kan inte ta bort ett konto om det är länkat till en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad/vunnen.
Aktivitet	Om du vill ta bort en kommunikationsaktivitet måste behörigheten Hantera företag och behörigheten Massborttagning och -återställning aktiveras för din roll. **OBS!** Användare vilkas roller omfattar behörigheten Radera aktivitet kan radera aktiviteter som de inte äger eller aktiviteter som är markerad som privata. Normalt ges denna behörighet endast till företagsadministratören.
Adress	Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas. Mer information om hur du raderar adresser finns i Radera delade adresser (på sidan 381).

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Avdelning	Information om vad som händer när avdelningar tas bort finns i Sammanslagning och borttagning av avdelningar.
Grupp	När du tar bort en grupp tas referensen till gruppen bort från posterna i gruppen och ägandet av respektive post övergår till den person som står angiven i fältet Ägare. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.
Affärsmöjlighet	Du kan inte ta bort en affärsmöjlighet där fältet Säljsteg är inställt på Stängd eftersom den informationen används för historikrapportering.
Produkt	Du kan inte ta bort en produkt. Om du vill ta bort en produkt från listan över tillgängliga produkter som kan länkas till affärsmöjligheter eller länkas till konton som tillgångar kan företagsadministratörerna avmarkera kryssrutan Beställningsbar på sidan för produktredigering.
Produktkategori	En användare kan ta bort produktkategorier om användarens roll har behörighet att hantera innehåll. När en kategori tas bort upphör relationen mellan produkten och kategorin, men produkterna finns kvar.
Roll	En användare kan ta bort roller om användarens roll innefattar behörigheten Hantera roller och åtkomst. I stället för att sparas i 30 dagar tas borttagna roller bort omedelbart från systemet och kan inte återställas. Innan du tar bort en roll måste alla användare som är tilldelade den rollen tilldelas en annan roll. Annars går det inte att ta bort rollen.
Lösning	När du tar bort en lösning tas även lösningshistorikposterna bort. Om du anser att en lösning inte längre är användbar ändrar du statusen för lösningen till Inaktuell i stället för att ta bort lösningen om den en gång har varit länkad till ett serviceärende. På så sätt kan du hindra att kundtjänstpersonalen fortsätter använda lösningen, även om den finns kvar för historikändamål. Om du vill fastställa om lösningen har använts går du till sidan Lösningsdetalj och kontrollerar om det finns länkade poster i avsnittet Serviceärenden.
Distrikt	En användare vars roll har behörigheten att hantera distrikt har även rätt att ta bort distrikt. Distrikten kan tas bort oavsett om de är kopplade till andra distrikt, konton, affärsmöjligheter eller något annat. På sidan Distrikt, detalj visas företagsadministratören oavsett om distriktet har underordnade poster eller inte. Företagsadministratören kan söka efter konton, affärsmöjligheter osv. med hjälp av fältet Distrikt i sökkriterierna för att ta reda på om distriktet som ska tas bort är associerat med några poster.

Obs! Mer information om kopplade poster finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266).

Borttagna poster

När du klickar på den globala länken Borttagna poster visas sidan Alla borttagna poster med samtliga poster som du har tagit bort. Om din användarroll har behörighet att återställa alla poster ser du även alla poster som har tagits bort för företaget.

En överordnad post visas i listan med borttagna poster, men länkade poster visas inte. Enda gången som en länkad post visas som en separat post är när du tar bort den länkade posten *innan* du tar bort den överordnade posten.

Om du t.ex. tar bort ett konto med tre länkade anteckningar visas inte anteckningsposterna i listan över borttagna poster. Om du däremot hade tagit bort en av de länkade anteckningarna innan du tog bort själva kontot skulle den anteckningen ha visats i listan över borttagna poster som en separat post.

När du återställer en post kommer även alla poster som var länkade till posten när den raderades att återställas med intakta relationer. Du bör alltid återställa den överordnade posten först. Om du försöker återställa en underordnad post först visas ett felmeddelande.

Du kan använda listan på sidan Alla borttagna poster för att leta efter borttagna poster. När du väljer en posttyp i listan inkluderas alla borttagna anteckningar och bilagor för poster av den typen samt alla borttagna poster av den typen. Regeln för länkade poster gäller dock fortfarande. Anteckningar och bilagor som har tagits bort tillsammans med en överordnad post visas inte i listan. Om du till exempel väljer Alla konton i listan visas alla kontoanteckningar och kontobilagor som har tagits bort separat från respektive överordnad post samt alla borttagna kontoposter.

Obs! Ett företag har lagringsutrymme för en begränsad mängd data. De poster som sparas under Borttagna poster räknas inte in i den mängden.

Om rad-id:n för borttagna objekt

När du tar bort en post får det borttagna objektet ett rad-id som inte är samma som rad-id:t för den ursprungliga posten. Men när du återställer posten återställs det ursprungliga rad-id:t för posten. Om du väljer alternativet att exportera alla fält när du exporterar en lista över borttagna objekt innehåller informationen som exporteras för varje borttagen post både rad-id:t som tilldelats till det borttagna objektet och det ursprungliga rad-id:t för posten. Mer information om hur du exporterar listor över poster finns i Exportera poster i listor (på sidan 144).

Relaterat avsnitt

Instruktioner om hur du tar bort och återställer poster finns i följande avsnitt:

- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)

Ta bort och återställa poster

Du kan ta bort en post om du har rätt åtkomstnivå för att göra det. Beroende på vilka behörigheter som har aktiverats för din användarroll kan du eventuellt också utföra vissa eller alla av följande uppgifter:

- Ta bort en lista över poster.
- Återställa individuella poster som andra användare har tagit bort.
- Återställa en lista över poster som du har tagit bort.

- Återställa en lista över poster som en annan användare har tagit bort.

Varning! När du tar bort en post tas eventuellt några eller alla poster bort som är länkade till den borttagna posten.

Innan du börjar. Du bör läsa avsnittet Om borttagning och återställning av poster (på sidan 170). Det innehåller information om de länkade posterna som tas bort när en överordnad post tas bort, men också annan information om hur du tar bort och återställer poster.

Ta bort individuella poster

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en post från postdetaljsidan.

Så här tar du bort en post från en postdetaljsida

- Klicka på Ta bort på postdetaljsidan.

  Obs! Om du går till postdetaljsidan genom att borra ned från en listsida eller från en lista över relaterade poster i en överordnad post så går Oracle CRM On Demand tillbaka till den sida som du borrade ned ifrån efter borttagningen.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en post i en lista över poster.

Så här tar du bort en post i en lista över poster

- I raden för posten som du vill ta bort väljer du Ta bort på postnivåmenyn.

Ta bort listor över poster

Många posttyper på högsta nivå stöder funktionen för batchborttagning, vilket gör att du kan ta bort flera poster samtidigt från en listsida. Följande procedur beskriver hur du tar bort en postlista.

Obs! Vissa posttyper som är specifika för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition stöder inte funktionen för batchborttagning, däribland posttyperna för meddelandesvar, meddelandeplan, objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan, granskningsrapport för lager, lagerperiod, friskrivningsklausul för prov, provtransaktion och transaktionsobjekt.

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll innehålla behörigheten Massborttagning och -återställning.

Så här tar du bort en lista med poster:

1. Öppna listan med de poster som du vill ta bort.

   Tips! Exportera listan innan du tar bort den. Om du exporterar listan kan du alltid importera informationen till Oracle CRM On Demand igen om du skulle råka ta bort några poster av misstag.

2. På postlistsidan klickar du på knappen Meny och väljer Massborttagning.

3. Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

Sidan Kö för massborttagning och -återställning öppnas. Din begäran visas i sektionen Aktiva begäranden på sidan. När begäran har förberetts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig och alternativet Fortsätt blir tillgängligt i menyn på postnivå för begäran på sidan Kö för massborttagning och -återställning. Du kan alternativt lämna sidan Kö för massborttagning och -återställning så länge och sedan gå tillbaka till sidan senare för att slutföra borttagningen av listan över poster. Du kan när som helst gå tillbaka till sidan Kö för massborttagning och -återställning genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Kö för massborttagning och -återställning på hemsidan för administration.

4 Klicka på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning i menyn på postnivå för begäran som du skickat.

Obs! Om du inte klickar på Fortsätt tas posterna inte bort.

5 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

När åtgärden har slutförts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig.

6 Klicka på Visa borttagningsloggen, i posten för begäran i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning, om du vill granska loggfilen för åtgärden.

Återställa individuella poster

Du kan återställa alla poster som du har tagit bort. Om din roll innehåller behörigheten Återställ alla poster kan du även visa posterna som andra användare har tagit bort, i området Borttagna objekt. Du kan sedan återställa dem. I följande procedur beskrivs hur du återställer en individuell post.

Innan du börjar. Om du vill utföra den här proceduren måste den globala länken Borttagna poster aktiveras för ditt tema.

Så här återställer du en individuell post

1 Klicka på den globala länken Borttagna poster.

2 Klicka på Återställ på den aktuella postens rad.

Obs! När du tar bort en post lagras posten under 30 dagar i området Borttagna objekt. Under den tiden kan du återställa posten. Men efter 30 dagar rensas den borttagna posten bort permanent och du kan därmed inte hämta posten. Mer information om området Borttagna objekt finns i Om borttagning och återställning av poster (på sidan 170).

Återställa borttagna listor över poster

Om du har tagit bort en lista över poster kan du återställa samtliga poster i den listan på samma gång. Om din användarroll innehåller behörigheten Återställ alla poster kan du även återställa listorna över poster som andra användare har tagit bort. I följande procedur beskrivs hur du återställer en borttagen lista över poster.

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll innehålla behörigheten Massborttagning och -återställning.

Så här återställer du en borttagen lista över poster

1 Navigera till sidan Kö för massborttagning och -återställning på något av följande sätt:

- Klicka på den globala länken Administration och sedan på Kö för massborttagning och -återställning.
- På valfri postlistsida klickar du på knappen Meny och väljer Massåterställning.
- Klicka på den globala länken Borttagna poster, klicka sedan på menyknappen på sidan Borttagna poster och välj Massåterställ.

2 På sidan Kö för massborttagning och -återställning i sektionen Bearbetade begäranden kan du söka efter begäran om massborttagning för listan som du vill återställa.

Obs! När du tar bort en lista över poster lagras posterna under 30 dagar i området Borttagna objekt. Under den tiden kan du återställa posterna. Men efter 30 dagar rensas de borttagna posterna bort permanent och du kan därmed inte hämta posterna. Mer information om området Borttagna objekt finns i Om borttagning och återställning av poster (på sidan 170).

3 Välj Återställ i menyn på postnivå för begäran.

Begäran om massborttagning flyttas från sektionen Bearbetade begäranden till sektionen Aktiva begäranden. När begäran har förberetts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig och alternativet Fortsätt blir tillgängligt i menyn på postnivå för begäran på sidan Kö för massborttagning och -återställning. Du kan alternativt lämna sidan Kö för massborttagning och -återställning så länge och sedan gå tillbaka till sidan senare för att slutföra återställningen av listan över poster. Du kan när som helst gå tillbaka till sidan Kö för massborttagning och -återställning genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Kö för massborttagning och -återställning på hemsidan för administration.

4 Klicka på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning i menyn på postnivå för begäran som du skickat.

Obs! Om du inte klickar på Fortsätt återställs inte posterna.

5 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

När åtgärden har slutförts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig.

6 Klicka på Visa återställningsloggen, i posten för begäran i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning, om du vill granska loggfilen för åtgärden.

Visa verifikationskedjor för poster

I posttyperna där verifikationskedjor stöds kan du visa verifikationskedjan som bevakar ändringarna i de kontrollerade fälten i en post.

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar verifikationskedjan för posttypen kan verifikationskedjan också visa följande:

- En registrering för skapandet av posten
- Om posten har tagits bort eller återställts skapas en registrering var för de här åtgärderna

Obs! Om en post har tagits bort men inte återställts går det inte längre att komma åt själva posten, så du kan inte visa detaljerna för borttagningsåtgärden i informationen för den relaterade verifikationskedjan. Det finns dock en post för borttagningsåtgärden i huvudverifikationskedjan som gäller för hela företaget. Om posten senare återställs kommer det att finnas en post för borttagningsåtgärden och en post för återställningsåtgärden både i huvudverifikationskedjan och i postens verifikationskedja. Om du vill kunna visa huvudverifikationskedjan som gäller för hela företaget måste du ha behörigheten Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration i din användarroll.

Vid ändringar av poster visar verifikationskedjan de tidigare och de nya värdena i ett fält, men också tidsstämpeln och namnet på användaren som ändrade fältet. Företagsadministratören fastställer vilka fält som eventuellt ska kontrolleras. Information om posttyperna där verifikationskedjor stöds och en lista över fälten som kontrolleras som standard finns i Anpassa verifikationskedja.

Innan du börjar. Om du ska kunna visa verifikationskedjan för en posttyp måste företagsadministratören ha konfigurerat sidlayouterna för din roll på så sätt att de inkluderar det relaterade objektet för verifikationskedjan i layouten på detaljsidan för den överordnade posttypen. Företagsadministratören måste också ge dig läsbehörighet till det relaterade objektet för verifikationskedjan i den överordnade posttypen. Om det relaterade objektet för verifikationskedjan fortfarande inte är synligt på detaljsidan för posten efter att företagsadministratören har slutfört konfigurationen ska du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för posten och lägga till verifikationskedjan som en sektion med relaterad information. Mer information om hur du redigerar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Obs! Posttypen Deltagare är en underordnad typ till posttypen Händelse. För att du ska kunna visa verifikationskedjan för deltagarposter måste administratören konfigurera layouten för sidan Deltagare så att sektionen med relaterad information om versifikationskedjan inkluderas via sidorna för applikationsanpassningar för posttypen Händelse. För att du ska tillåtas visa verifikationskedjan för deltagarposter måste administratören ge dig läsbehörighet för objektet relaterat till verifikationskedjan för deltagare för den överordnade posttypen Händelse.

Så här visar du verifikationskedjan för en post

- Rulla ned till den verifikationskedjerelaterade informationssektionen på postdetaljsidan.

  På varje rad visas datumet då posten uppdaterades och vem som gjorde uppdateringen. De nya och tidigare värdena i det ändrade och kontrollerade fältet visas också.

  Obs! I varje verifikationskedjepost för en ändring visas bara uppgifter om en ändring i ett fält. Verifikationskedjeposter för ändringar visas bara för de fält som granskas. Så om en användare sparar en post efter att ha ändrat två fält, men bara ett av de fälten granskas, då visas en verifikationskedjepost bara för ändringen i det granskade fältet. Uppgifterna om ändringarna i det andra fältet visas inte.

Om dubbletter när du skapar poster

Om du skapar en post som redan finns visas varningar för flera posttyper i Oracle CRM On Demand. Den befintliga posten kan finnas i de aktuella företagsposterna. Om ett felmeddelande om dubblettfel visas avbryter du genereringen av posten, letar reda på den befintliga posten och uppdaterar den.

För följande posttyper söker inte Oracle CRM On Demand efter dubbla poster när du skapar en ny post via användargränssnittet:

- Aktivitet
- Kontointäkt
- Bedömning
- Kontakt
- Kontaktintäkt
- Anpassat objekt 1, 2, 3, 4 och högre
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Hushåll
- Kundämne
- Anteckning
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ordning
- Beställningsobjekt
- Prov, friskrivningsklausul

  Obs! Endast en friskrivningsklausul för prov där friskrivningstypen är inställd på Global kan vara aktiv åt gången och endast en friskrivningsklausul för prov där friskrivningstypen är inställd på Flerspråkig kan vara aktiv för ett land åt gången.
- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Produkt med särskild prissättning
- Begäran om särskild prissättning

Obs! Innan du lägger till en ny post söker du i listan med poster för att kontrollera att posten inte redan finns.

I tabellen nedan visas fälten som används när det undersöks om det finns en dubblett av en post när en post skapas via användargränssnittet.

Obs! Information om vad som kan orsaka postdubblering när poster importeras finns i Om postdubbletter och externa id:n.

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Konto	Konto och Plats
Kontokonkurrent	Konkurrent
Kontopartner	Partner
Adress	Adressnamn
Möteskontakt	Kontaktperson
Mötesanvändare	Användarnamn

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Bilagor	Filnamn
Affärsplan	Plan, Typ, Status och Period
Kampanj	Källkod
Kampanjmottagare	Kontakt
Avdelning	Avdelningsnamn
Händelse	Slutdatum och Namn
Målsättning	Målsättning, Typ, Status och Period
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet, Konto och Id för primär kontakt **Obs!** Id:t för primär kontakt är id:t för kontakten som du väljer i fältet Primär kontakt, efternamn.
Affärsmöjlighetskonkurrent	Konkurrent
Affärsmöjlighet, partner	Partner
Plankonto	Konto och affärsplan
Plankontakt	Kontakt och Affärsplan
Affärsmöjlighetsplan	Affärsplan och Affärsmöjlighet
Produkt	Produktnamn
Produktkategori	Kategorinamn
Serviceärende	Servicenummer **Obs!** Servicenumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Sociala medier	Unikt id **NOTE**: I Oracle CRM On Demand får fältet Unikt id automatiskt samma värde som postens rad-id.
Social profil	Författare, webbforum och kontakt
Lösning	Rubrik
Uppgiftskontakt	Kontaktperson
Uppgiftsanvändare	Användarnamn
Team	Användarnamn
Användare	Användar-id och Företagsinloggnings-id
Partnerrelationshantering	
Ackreditering	Ackrediteringsnamn

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Ackrediteringsbegäran	Ackreditering, Partner och Begärandedatum
Ansökan	Ansöknings-id **Obs!** Applikations id:t skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Certifiering	Certifieringsnamn
Certifieringsbegäran	Certifiering, Kontakt och Begärandedatum
Kurs	Kursnamn
Kursanmälningar	Kurs, Kandidat och Anmälningsdatum
Affärsregistrering	Namn och Huvudpartner
Examen	Examen
Examensregistrering	Examen, Kandidat, Ägare och Examensdatum
Fond	Fond-id **Obs!**: Fond-id:t får automatiskt postens rad-id i Oracle CRM On Demand.
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Partner	Partner och Ort
Partnerprogram	Partnerprogram, namn
Prislista	Prislista och Typ
Prislisterad	Prislista, Produkt och Typ
Biovetenskap	
Tilldelning	Tilldelningstyp, varuprov och ägare
Spärrad produkt	Produkt, kontakt
Lämplig tid för kontakt	Dag, Starttid, Sluttid, Adress och Kontakt, fullständigt namn
Kontakt, delstatslicens	Licensnummer och Kontakt, fullständigt namn
Tilldelning för vårdpersonalkontakt	Kontakt, produkt, tilldelningstyp och startdatum
Lagerkontrollrapport	Typ, Status, Orsak, Slutförandedatum, Lagerperiod och Ägare Användarinloggnings-id
Lagerperiod	Startdatum, Aktiv, Avstämt och Ägare

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Meddelandesvar	Svar, Sluttid, Starttid, Sekvensnummer, Uppföljning och Lösnings-id
Meddelandeplan	Namn, Redovisning krävs, Låsningssekvens, Aktivera uppföljning, Status, Typ, Produkt och Ägare
Meddelandeplan, objekt	Redovisningsmeddelande, Sekvensnummer, Typ, Överordnad meddelandeplan och Lösning
Objektsrelationer för meddelandeplan	Typ, Överordnat objekt, meddelandeplan och Lösning
Specificerade produkter	Produktnamn och urvalslistan Indikation eller produktnamn med valet produkt och indikation
Produktindikation	Indikationsnamn och produktnamn
Kampanjartikelleveranser	Produkt
Relaterad friskrivningsklausul	Rad-id för språk och prov, friskrivningsklausul **Obs!** Rad-id:t för prov, friskrivningsklausul har hämtats från den överordnade friskrivningsklausulen för prov.
Lämnat varuprov	Produkt med eller utan provparti **Obs!** Produkter med olika provpartinummer anses vara unika.
Provinventering	Lagerperiod och prov
Provparti	Partinummer och varuprov
Provtransaktion	Namn, Datum och Typ
Signatur	Signaturkontroll och Aktivitet
Transaktionsobjekt	Radnummer, transaktionsnummer och varuprov
Förmögenhetsförvaltning	
Finansiellt konto	Finansiellt konto
Innehavare av finansiellt konto	Affärskonto, Innehavare av finansiellt konto och Roll
Innehav på finansiellt konto	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Innehavare av finansiellt konto
Finansiell plan	Finansiellt konto, Ekonomiplan och Typ
Finansiell produkt	Finansiell produkt
Finansiell transaktion	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Transaktions-id
Portfölj	Kontonummer och Produkt
Försäkring	

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Mäklarprofil	Partner, Mäklarprofil, år och Mäklarprofil.
Skadeståndskrav	Kravnummer och Försäkringsvillkor
Försäkringsskydd	Försäkring, Täckning och Försäkringsvillkor
Skada	Kravnummer, Försäkringsegendom och Skadenamn
Försäkringsegendom	Typ, Försäkringsvillkor och Sekvensnummer
Inblandad part	Kravnummer, Kontakt och Roll
Försäkring	Försäkringsnummer
Försäkringsinnehavare	Försäkringsvillkor, Roll
Fordon	
Återförsäljare	Namn
Ekonomisk information	Finansiell detalj nr **Obs!** Finansdetaljnr skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Märke	Märke
Försäljningshistorik	Försäljningsnummer **Obs!** Försäljningshistoriknumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Öppettider	Dag och Öppningstid
Servicehistorik	SH-nr **Obs!** Servicenumret för historik skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Öppettider för service	Dag och Öppningstid
Distrikt	Namn
Fordon	Chassinr
Fordonskontakt	Användarnamn

Skriva ut information som visas på sidor

Från alla sidor utom redigeringssidorna kan du skriva ut den information som visas på den aktuella sidan. Alla ovidkommande gränssnittselement och länkar exkluderas när du skriver ut en sida. När du skriver ut informationen som visas på en sida ska du tänka på följande punkter:

- Om de relaterade informationssektionerna på postens detaljsida visas som flikar visas enbart den relaterade informationssektionen som är öppen på den utskrivna detaljsidan. Den öppna relaterade informationssektionen syns på den utskrivna sidan i listläge utan flikbilden.
- När du skriver ut en postlistsida kommer bara de poster som visas på sidan att finnas med på den utskrivna listsidan, även om det finns fler poster i listan. Du kan visa högst 100 poster på en listsida. Mer information om hur du visar poster på listsidor finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

Så här skriver du ut den information som visas på en sida

1. Klicka på länken Utskriftsanpassad.

   En separat sida öppnas och visar en utskriftsvänlig sida.

2. På sidan som visas klickar du på länken Skriv ut.

3. Justera inställningarna för din skrivare i fönstret Skriv ut och kontrollera att sidan skrivs ut i liggande format.

   När du skriver ut i liggande format optimeras utseendet på den utskrivna sidan.

4. Om du vill skriva ut sidan ska du följa anvisningarna på skärmen.

Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand

Serviceinformationssidan innehåller information om planerade och nyligen genomförda underhållssessioner i produktions- och mellanlagringsmiljön i Oracle CRM On Demand. Det är i *produktionsmiljön* som företaget utför arbetet i Oracle CRM On Demand. *Mellanlagringsmiljön* är vanligtvis en kopia av produktionsmiljön som kan användas till tester när till exempel konfigurationsändringar eller korrigeringar ska provas innan de införs i produktionsmiljön.

Sidan Serviceinformation innehåller också information om produktionsmiljöns tillgänglighet i Oracle CRM On Demand under de senaste månaderna.

I följande procedur beskrivs hur du visar serviceinformationen i Oracle CRM On Demand.

Så här visar du serviceinformationen i Oracle CRM On Demand

- Rulla längst ned på valfri sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Serviceinformation om du vill öppna sidan Serviceinformation.

På sidan Serviceinformation i sektionen för versionsinformationen visas detaljerna om version, korrigeringar och så vidare som gäller den Oracle CRM On Demand-miljö du är inloggad i. Informationen används av Oracle vid felsökning. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva ange den här informationen.

I nedanstående tabell beskrivs informationen som visas i sektionen Produktion, tillgänglighetsinformation.

Fält	Beskrivning
Månad	Månaden som informationen gäller.
Tillgänglighet (%)	Hur länge produktionsmiljön i Oracle CRM On Demand var tillgänglig under månaden i procent. **Obs!** Informationen om tillgängligheten ges kring mitten av månaden för föregående kalendermånad. I sällsynta fall kan informationen ändras efter att den först har angetts.

På serviceinformationssidan visas underhållsschemat för produktionsmiljön och mellanlagringsmiljön i två separata sektionen.

I nedanstående tabell beskrivs en del av informationen som visas i sektionerna för underhållsscheman.

Fält	Beskrivning
Underhållsdatum	Datumet för underhållssessionen. Datum i framtiden anger planerade underhållssessioner och de kan ändras.
Beräknad starttid	Den tidpunkt då sessionen beräknas starta. Tiden som visas är tiden i din lokala tidszon.
Beräknad tidslängd (timmar)	Den tid som sessionen beräknas vara, i timmar.
Underhållstyp	Typen av underhåll som har eller ska genomföras, till exempel standardunderhåll eller en korrigeringsinstallation. **Obs!** Om datumet för underhållssessionen ligger i framtiden kan typen av underhåll ändras.
Senast uppdaterad den	Datumet då sidan Serviceinformation senast uppdaterades.

Obs! Via sidan Serviceinformation ger länken Diagnostik åtkomst till diagnostikinformationen. Av säkerhetsskäl är informationen krypterad. Om du kontaktar Oracle och ber om hjälp kan du behöva klicka på länken Diagnostik och skicka den krypterade informationen till Oracle CRM On Demand Customer Care.

Från sidan Serviceinformation får du dessutom åtkomst till dokumentationen om utgåvor. Mer information finns i Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand (på sidan 185).

Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand

Du har åtkomst till dokumentationen om utgåvor av Oracle CRM On Demand från sidan Serviceinformation i Oracle CRM On Demand. Dokumentationen om utgåvor innehåller versionsinformation, en förhandsgranskningsguide för administratörer och länkar till kurser om överföring av information, men också konfigurationsguider, administrationsguider, webbtjänstguider och flera olika andra guider.

Så här får du åtkomst till dokumentationen om utgåvor av Oracle CRM On Demand

1 Rulla längst ned på valfri sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Serviceinformation.

2 Klicka på Dokumentation om utgåvor i namnlisten på sidan Serviceinformation.

Sidan med dokumentationen om Oracle CRM On Demand öppnas i ett separat fönster, där du får åtkomst till dokumentationen om olika utgåvor av Oracle CRM On Demand. Alternativt kan du dessutom ladda ned en zippad fil som innehåller all dokumentation om en utgåva.

Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod

Ditt företag kan lägga till anpassad kod på sidorna i Oracle CRM On Demand. Administratören kan till exempel skapa webbappletar som innehåller anpassad kod och bädda in dessa appletar på hemsidor, detaljsidor och i åtgärdsfältet. Administratören kan också lägga till anpassade HTML-huvudtillägg på anpassade sidor i Oracle CRM On Demand, för att till exempel lägga till en anpassad knapp på en detaljsida för en post.

Om du får tekniska problem när du arbetar i Oracle CRM On Demand kanske du vill inaktivera all anpassad kod så att det blir enklare att felsöka problemet. Om problemet inte längre inträffar när den anpassade koden avaktiveras är det troligt att den anpassade koden är orsaken till problemet. Om du kontaktar Oracle för hjälp kanske du uppmanas att inaktivera all anpassad kod så att det blir enklare att felsöka problemet.

I fältet Aktivering av anpassad kod i din personliga profil kan du inaktivera all anpassad kod på sidorna som du använder i Oracle CRM On Demand, och även aktivera indikatorn för anpassad kod. När indikatorn för anpassad kod har aktiverats visas något av följande meddelanden längst ned på varje sida som du öppnar i Oracle CRM On Demand:

- **Anpassad kod aktiv.** Den anpassade koden identifieras och är aktiv på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod inte identifierad.** Ingen anpassad kod har identifierats på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod avaktiverad.** Den anpassade koden identifieras för den aktuella sidan, men den anpassade koden är avaktiverad.

Följande alternativ finns i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil:

- **Aktiverad.** Det här är standardinställningen i standardapplikationen. När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand, men indikatorn för anpassad kod aktiveras inte.
- **Aktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod.
- **Avaktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts avaktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod.

Obs! Om du ändrar värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil påverkar det inte hur den anpassade koden eller indikatorn för anpassad kod beter sig för andra användare. Om fältet Aktivering av anpassad kod inte finns på sidan för din personliga profil kontaktar du administratören. Administratören kan lägga till fältet på sidan åt dig eller uppdatera fältet i din användarprofil. Mer information om hur du uppdaterar fält i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (på sidan 862).

När anpassad kod är aktiv på en sida är den synlig i sidans källkod, med kommentarer som anger var den anpassade koden börjar och slutar. När den anpassade koden är avaktiverad ingår den inte i sidans källkod. Källkoden innehåller i stället en kommentar som anger att den anpassade koden har avaktiverats.

Obs! När du har felsökt problemet kan du aktivera den anpassade koden igen genom att ändra värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din personliga profil till Aktiverad eller Aktiverad med indikator.

Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet

Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att få id:t skickat till dig via e-post. Om du glömmer lösenordet kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att återställa lösenordet, förutsatt att din användarroll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Om du glömmer både användarinloggnings-id:t och lösenordet kan du hämta id:t och sedan återställa lösenordet med hjälp av id:t och säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand.

När du hämtar användarinloggnings-id:t eller återställer lösenordet ska du tänka på följande:

- När du hämtar användarinloggnings-id:t måste du känna till den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand. Om du inte kan hämta id:t kontaktar du företagsadministratören som kan kontrollera e-postadressen.
- Om du vill återställa lösenordet måste du känna till användarinloggnings-id:t. Därför måste du först hämta id:t och sedan återställa lösenordet om du glömmer både id:t och lösenordet.
- Du måste känna till svaren på säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand för att kunna återställa lösenordet.
- Varje gång användarinloggnings-id:t skickas till dig skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.
- Varje gång du återställer lösenordet skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.

Så här hämtar du användarinloggnings-id:t

1. Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på länken Jag har glömt mitt inloggnings-id på sidan Välj ett alternativ.
3. Ange den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand och klicka sedan på OK.

   Beroende på e-postadressen du har angett inträffar följande:

   - Om e-postadressen du har angett har korrekt syntax visas en bekräftelse. Annars visas ett felmeddelande.
   - Om e-postadressen du har angett är den primära e-postadressen i din användarpost skickas ett e-postmeddelande med inloggnings-id:t till e-postadressen.

- Om e-postadressen du har angett har rätt syntax, men är fel e-postadress skickas inget e-postmeddelande. Fråga företagsadministratören om rätt e-postadress.

Obs! Om du har fler än ett konto i Oracle CRM On Demand anges det aktiva inloggnings-id:t för alla konton i e-postmeddelandet, såvida inte kontot är avsett för endast enkel inloggning. Om du inte känner till om kontot är avsett för endast enkel inloggning kontaktar du företagsadministratören.

När du får e-postmeddelandet med inloggnings-id:t och du känner till lösenordet kan du gå tillbaka till inloggningssidan och logga in i Oracle CRM On Demand.

Obs! Du kan skicka upp till tre begäranden per dygn om ett inloggnings-id.

Om du har glömt lösenordet kan du återställa det enligt beskrivningen i proceduren nedan.

Så här återställer du lösenordet

1. Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på länken Jag har glömt lösenordet på sidan Välj ett alternativ.
3. Ange ditt inloggnings-id på sidan Glömt lösenordet och klicka på OK.

   Om du anger rätt inloggnings-id visas en bekräftelse och du får ett e-postmeddelande med en tillfällig länk till Oracle CRM On Demand.
4. Öppna Oracle CRM On Demand genom att klicka på länken i meddelandet.

   Obs! Företagsadministratören bestämmer hur länge länken ska gå att använda och hur många gånger du får försöka logga in med hjälp av länken.
5. Ange svaren på säkerhetsfrågorna och klicka på Skicka på sidan Återställ lösenord.
6. Ange ett nytt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.
7. Klicka på Spara när du vill spara lösenordet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer hur många gånger du kan återställa lösenordet under en viss tid.

Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange maxtidslängden för en aktiv session i Oracle CRM On Demand för ditt företag. Om din interaktiva användarsession når en viss längd kommer du nästa gång du utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand, till exempel klickar på en länk, flik eller knapp, tillbaka till inloggningssidan där du måste logga in igen för att komma tillbaka till sidan som du försökte öppna. Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna, måste webbtjänstklienten skicka en ny autentiseringsbegäran om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.

Inställningen Företagets tidsgräns för inaktivitet i företagsprofilen bestämmer vilken tid som tillåts i minuter innan användarens session avslutas på grund av inaktivitet. Administratören kan också skapa ett

varningsfönster som visas en viss tid innan en session avslutas på grund av inaktivitet. Om du klickar på OK i varningsfönstret ställs en tidtagare in för inaktivitet. Om du inte klickar på OK innan tidsgränsen för inaktivitet uppnås, avslutas sessionen.

Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange om samtidiga sessioner tillåts. *Samtidiga sessioner* inträffar när samma inloggningsuppgifter för användare används för att logga in på Oracle CRM On Demand mer än en gång, från olika webbläsare, vid samma tidpunkt. Endast interaktiva användarsessioner räknas. Anslutningar till Oracle CRM On Demand via webbtjänster eller klientdatorer beaktas inte när samtidiga sessioner räknas.

Företagsadministratören anger om samtidiga sessioner tillåts. I följande tabell visas vad som händer när ett försök görs att logga in på Oracle CRM On Demand med inloggningsuppgifter för användare som redan används i minst en befintlig session, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer.

Alternativ	Beteende
Tillåt med meddelande	Den nya sessionen tillåts. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande: ■ I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att det finns minst en till samtidig session. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren. ■ I varje befintlig samtidig session nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en samtidig session har startat. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.
Tillåt utan meddelande	Den nya sessionen tillåts. Inget meddelande visas i den nya sessionen eller i någon annan befintlig session för att ange att en samtidig session pågår.
Förhindra och avsluta befintlig	Den nya sessionen tillåts men den befintliga sessionen avslutas. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande: ■ I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en annan session med samma inloggningsuppgifter avslutas. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren. ■ I den ursprungliga sessionen nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas inloggningssidan för användaren med ett meddelande om att sessionen har avslutats eftersom en annan användare loggade in med samma inloggningsuppgifter. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp.

Systemkrav för Oracle CRM On Demand

Information om systemkraven för Oracle CRM On Demand finns på Oracle CRM On Demand-webbplatsen http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Versionsinformation för Oracle CRM On Demand

Versionsinformation finns för varje version av Oracle CRM On Demand. I versionsinformationen beskrivs mindre ändringar i Oracle CRM On Demand som ändrar användargränssnittets beteende. Du har åtkomst till versionsinformationen och annan dokumentation om utgåvor från sidan Serviceinformation i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand (på sidan 185).

Versionsinformationen finns också på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Kontakta Oracle

Oracle erbjuder en mängd olika tjänster och tar tacksamt emot dina förslag om den här applikationen. Använd följande resurser för att:

- Föreslå förbättringar av produkten, våra tjänster eller processer på https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- Beställa säljmaterial eller information om våra nya produkter och kampanjer på http://www.crmondemand.com/
- Föreslå förbättringar av onlinehjälpen genom att skicka e-postmeddelanden till siebeldoc_ww@oracle.com

Avslutar Oracle CRM On Demand

Varning! Innan du avslutar Oracle CRM On Demand ska du spara all information och stänga alla öppna fönster, t.ex. formulären för att skapa nya poster. Om du använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand ändras din arbetsstatus till Ej tillgänglig innan du loggas ut.

Så här avslutar du Oracle CRM On Demand:

- Klicka på Logga ut längst upp till höger på sidan i Oracle CRM On Demand.

När du loggar ut från Oracle CRM On Demand ska du beakta följande:

- Du bör alltid använda länken Logga ut när du vill avsluta Oracle CRM On Demand, så att sessionen avslutas. Om du stänger webbläsarfönstret för att avsluta Oracle CRM On Demand, i stället för att klicka på länken Logga ut, fortsätter sessionen att vara öppen tills tidsgränsen överskrids utifrån ett angivet tidsgränsintervall för inaktiv tid. Tidsgränsintervallet för inaktiv tid är en inställning för hela företaget och konfigurationen brukar vara 60 minuter.
- Du bör stänga alla öppna webbläsarfönster och flikar när du har loggat ut från Oracle CRM On Demand, så att du skyddar företagets information.

2 Kalender och aktiviteter

Använd kalendersidorna om du vill granska, skapa och uppdatera dina aktiviteter och om du vill granska och uppdatera dina planerade samtal.

En *aktivitet* består av uppgifter som du måste utföra före ett visst datum och av bokningar som du behöver schemalägga för en specifik tid. Uppgifter och bokningar kan vara möten, samtal, demonstrationer eller händelser. Skillnaden mellan uppgifter och bokningar består i att uppgifterna visas i en uppgiftslista och att de har ett sista datum och en status, medan bokningarna schemaläggs i din kalender med ett specifikt datum och en specifik tid.

Ett *planerat samtal* är ett biovetenskapsspecifikt samtal som du skapar med statusen Planerad för en platshållare för ett säljbesök hos en läkare, ett sjukhus eller en klinik. Planerade samtal visas i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

De planerade samtalen visas inte som standard i kalendern. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern måste din användarroll ha biovetenskapsbehörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal.

Om kalendrar och temaformat

Det finns två temaformat i Oracle CRM On Demand: Klassisk och Modern. Temaformatet bestämmer hur kalendersidorna ser ut. Ikonerna för dag-, vecko- och månadsvyerna ser olika ut i temaformatet Klassisk respektive Modern. I tabellen nedan beskrivs några andra skillnader mellan kalendersidorna i de olika temaformaten.

Obs! Instruktionerna i onlinehjälpen bygger vanligen på teman med formatet Klassisk.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Layout för dagkalender	■ Halvtimmesintervall anges inte. ■ Start- och slutdatum och -	■ Halvtimmesintervall anges med tunna linjer. ■ Möten som sträcker sig över flera dagar visas högst upp i dagkalendern. Start- och

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
	tider visas inte för möten som sträcker sig över flera dagar.	slutdatum och -tider för möten visas. Om det finns fler än fem möten som sträcker sig över flera dagar kan du rulla för att visa fler möten. Om det finns möten i tidsintervall utanför de tidsintervall som visas för dagen, visas uppåt- och nedåtpilar. Klicka på pilarna om du vill visa fler möten.
Layout för veckokalender	Veckodagarna visas till vänster i kalendervyn. Timmarna visas inte. Möten för en dag visas på raden för den dagen. För möten som sträcker sig över flera dagar visas start- och sluttider. Startdatum och slutdatum visas inte.	Veckodagarna visas högst upp i kalendervyn. Timmarna visas till vänster i kalendervyn. Mötesdetaljer visas i tidsintervallet eller -intervallerna där mötet finns. Om några detaljer inte visas placerar du pekaren över posten för att visa dem. Möten som sträcker sig över flera dagar visas högst upp i veckokalendern. Start- och slutdatum och -tider för möten anges. Om det finns fler än fem möten som sträcker sig över flera dagar kan du rulla för att visa fler möten. Om det finns möten i tidsintervall utanför de tidsintervall som visas för veckodagarna, visas uppåt- och nedåtpilar. Klicka på pilarna om du vill visa fler möten.
Layout för månadskalender	För möten som sträcker sig över flera dagar visas starttiden i cellen för startdatumet.	Möten som sträcker sig över flera dagar visas tvärs över tidsintervallen för relevanta dagar i månadskalendern. Start- och sluttiderna visas. Om startdatumet infaller under en föregående månad visas startdatumet och en vänsterpil i stället för starttiden. Om slutdatumet infaller under en kommande månad visas slutdatumet och en högerpil i stället för sluttiden.
Bakgrundsfärg för tidsluckor	Bakgrundsfärgen i en del kalendervyer återspeglar inställningarna för arbetsdagar och arbetstider för kalendern, vilka kan anges på företagsnivån och på användarnivån. Mer information finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns "Om arbetsdagar och arbetstid i kalender" på sidan 198).	Bakgrundsfärgen i en del kalendervyer återspeglar inställningarna för arbetsdagar och arbetstider för kalendern, vilka kan anges på företagsnivån och på användarnivån. Mer information finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns "Om arbetsdagar och arbetstid i kalender" på sidan 198).

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Färgkodning efter mötestyp	Alla möten har samma bakgrundsfärg, oavsett mötestyp. Dessutom visas testen i alla möten med samma textfärg för alla typer av möten. Men texten i försenade planerade samtal i sektionen Planerade samtal på sidorna i Kalender visas i en annan textfärg. Mer information om färgkoderna som används för planerade samtal finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 193).	Beroende på hur din administratör har ställt in det tema som du använder kan det hända att färgen på bakgrunder och text för vissa eller alla möten i din kalender bestäms av mötestypen. Om din administratör har ställt in färgkodning för någon av mötestyperna i ditt tema visas en förklaring av färgkodningen längst ned i dina kalendervyer. Där visas de bakgrundsfärger som är tilldelade dessa mötestyper. Om en mötestyp inte har tilldelats en anpassad färg visas möten av den typen i standardfärgerna för temat. Färgkodningen används i dags-, vecko- och månadskalendern. **Obs!** Den färgkodning som används för texten i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna bestäms inte av färgkodningen för mötestyper. Mer information om färgkoderna som används för planerade samtal finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 193).
Åtkomst till andra kalendervyer	■ På fliken Användare kan du komma åt kalendrar som tillhör andra användare i din grupp och användare som delar sina kalendrar med dig. ■ På fliken Grupp kan du visa en kombinerad kalender för medlemmarna i din grupp, och alla andra gruppkalendrar som du har konfigurerat. ■ På fliken Gruppuppgifter kan du visa en lista över uppgifterna som har tilldelats din grupp. ■ Med knappen Min kalender kommer du tillbaka till din egen kalender från en annan användares kalender.	På en meny finns följande alternativ: ■ Gruppkalender. Visa en kombinerad kalender för medlemmarna i din grupp, och alla andra gruppkalendrar som du har konfigurerat. ■ Gruppuppgifter. Visa en lista över uppgifter som din grupp har tilldelats. ■ Användarkalender. Visa kalendrar som tillhör andra användare i din grupp och användare som delar sina kalendrar med dig. ■ Min kalender. Gå tillbaka till din egen kalender från en annan användares kalender. Din aktuella vy bestämmer vilka alternativ som är tillgängliga på menyn.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern

Skapa nya möten	Så här öppnar du sidan Redigera möte där du kan skriva information om det nya mötet:
	■ Klicka på Nytt möte
	■ I din egen eller en annan användares vecko- eller månadskalender klickar du på plustecknet (+) för den dag där du vill skapa mötet.
		Så här öppnar du sidan Redigera möte där du kan skriva information om det nya mötet:
		■ Klicka på Nytt i din egen eller en annan användares kalender eller i en gruppkalender.
		■ I dags- eller veckovyn i din egen eller en annan användares kalender:
		  ■ Dubbelklicka på tidsintervallet. Det nya mötet börjar som standard på starttiden för det tidsintervall du klickar på, och varar i 60 minuter. Du kan ändra detaljerna.
		  ■ Dubbelklicka på utrymmet högst upp i kalendervyn, där möten som sträcker sig över flera dagar visas. (Om du arbetar i veckokalendern dubbelklickar du direkt nedanför dagen som du vill att mötet ska börja på.) Det nya mötet börjar som standard 12:00 den dagen du klickar på, och varar i 1 440 minuter (24 timmar). Du kan ändra detaljerna.
		■ Dubbelklicka på utrymmet för den dagen i månadsvyn i din egen eller en annan användares kalender. Det nya mötet börjar som standard 12:00 den dagen, och varar i 60 minuter. Du kan ändra detaljerna.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Redigera möten **Obs!** Mer information om hur du omplanerar ett möte genom att dra och släppa det i en kalendervy finns i Om att dra och släppa möten i kalendern (på sidan 208).	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Klicka på länken Redigera i mötet om du vill öppna sidan Redigera möte. ■ Klicka på ämneslänken i mötet om du vill öppna sidan Mötesdetalj.	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Dubbelklicka på mötet, eller högerklicka på mötet och välj Redigera, om du vill öppna sidan Redigera möte. ■ Klicka på ämneslänken i mötet om du vill öppna sidan Mötesdetalj. I den dagliga och veckovisa kalendervyn så kan du även snabbt ändra start- och sluttiden för ett möte som inte sträcker sig över flera dagar, genom att klicka och dra i kantlinjen på mötet, så här: ■ Om du vill ändra starttiden klickar du på den övre kantlinjen för mötet och drar och släpper det i en tidslucka. ■ Om du vill ändra sluttiden klickar du på den undre kantlinjen för mötet och drar och släpper det i en tidslucka. **Obs!** När du drar kantlinjen för ett möte till en tidslucka, anpassas kantlinjen alltid till början eller slutet av 30-minuterstidsluckan. Du kan inte dra kantlinjen för ett möte till en tidpunkt i en tidslucka. De nya start- och sluttidpunkterna måste tillåta att mötet börjar och slutar under samma dag som det befintliga mötet.
Spara möten som iCalendar-filer	Klicka på länken Spara som iCalendar i mötet i dags-, vecko- eller månadskalendern.	Högerklicka på mötet och välj sedan på Spara som iCalendar i dags-, vecko- eller månadskalendern.
Ta bort möten	Klicka på ämneslänken i mötet i dags-, vecko- eller månadskalendern för att öppna sidan Mötesdetalj och klicka sedan på Ta bort.	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Högerklicka på mötet och välj Ta bort. ■ Klicka på ämneslänken i mötet för att öppna sidan Mötesdetalj och klicka sedan på Ta bort.

Tips! I teman med formatet Modern visas överlappande möten sida vid sida i dags- och veckokalendern. Om det finns flera möten i ett tidsintervall kanske några av mötena inte visas. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i veckokalendern, kan du ändra dagkalendern så att fler möten visas. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i dagkalendern, kan du visa mötena i en lista. Mer information om hur du visar listor med möten finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209).

Om arbetsdagar och arbetstid i kalender

Standardvärden för arbetsdagar och arbetstid för företaget anges i företagsprofilen. Om du vill att andra arbetsdagar och annan arbetstid ska visas i kalendern kan du välja de arbetsdagar och den arbetstid som du själv vill ha i standardinställningarna för kalendern. Mer information finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234).

I veckokalendervyn kan du växla mellan att visa hela kalenderveckan eller bara de dagar som har angetts som arbetsdagar. Om du använder ett klassiskt tema kan du använda länkarna Visa hel vecka och Visa arbetsvecka för att växla mellan vyerna. Om du använder ett modernt tema kan du använda menyalternativen Hel vecka och Arbetsvecka för att växla mellan vyerna.

Inställningarna för arbetsdagar och arbetstid, samt vilket tema du använder, fastställer bakgrundsfärgen för tidsluckor i en del av kalendervyerna enligt följande:

- För moderna teman används tre olika bakgrundsfärger. Färgerna används för dag- och veckokalendervyerna i din egen kalender och för de kalenderar vars användare delar sin kalender med dig. Följande får var sin egen färg:
  - Arbetstiden under arbetsdagar.
  - Arbetsfri tid, inklusive alla timmarna under de dagar som inte är arbetsdagar samt timmarna utanför arbetstid under arbetsdagarna.
  - Arbetstiden den aktuella dagen.
- För klassiska teman:
  - För dagkalendervyn i din egen kalender och för de kalenderar vars användare delar sin kalender med dig används två olika bakgrundsfärger. Följande får var sin egen färg:
    - Arbetstiden under arbetsdagar.
    - Arbetsfri tid, inklusive alla timmarna under de dagar som inte är arbetsdagar samt timmarna utanför arbetstid under arbetsdagarna.
  - För veckokalendervyn i din egen kalender och för de kalenderar vars användare delar sin kalender med dig används tre olika färger. Följande får var sin egen färg:
    - Arbetsdagarna.
    - De dagar som inte är arbetsdagar.
    - Aktuell dag.

Obs! Arbetsdagarna och arbetstiden är samma i dina vyer i din egen kalender och dina vyer i de kalendrar vars ägare delar sin kalender med dig, även om dessa användare anger andra arbetsdagar och annan arbetstid för sina egna kalendervyer. Om du väljer arbetsdagar som skiljer sig från företagets inställningar så återspeglas därför de arbetsdagar som du väljer i vyerna i din egen kalender och i dina vyer i de andra användarnas kalendrar. På samma sätt återspeglas den arbetstid som du har angett i både din egen och i de andra användarnas kalendervyer om du väljer att ange annan arbetstid än övriga företaget.

Inställningarna för arbetsdagar och arbetstid återspeglas inte i bakgrundsfärgen för tidsluckor och dagar i följande kalendervyer:

- Månadskalendervyerna i din egen kalender och i andra användares kalendrar som de delar med dig. I månadskalendervyerna visas den aktuella dagen med en bakgrundsfärg som skiljer sig från de andra dagarna i månaden.

- Gruppkalendervyer över dag, vecka och månad.

Arbeta med kalendersidorna

På kalendersidorna finns huvudområdet för att hantera aktiviteter. Standardsidan är sidan Dagkalender, som innehåller sektionen Dagkalender, sektionen Kalendervy, sektionen Öppna uppgifter och sektionen Planerade samtal.

Om du vill kunna se sektionen Planerade samtal på sidan Kalender måste din användarroll ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal. I sektionen Planerade samtal anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten. Tvåveckorsintervallet för de listade planerade samtalen omfattar planerade samtal för föregående vecka och planerade samtal för nästkommande vecka.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

Mer information om hur du skapar ett planerat samtal finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215), Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652) och Massamtalsplanering (på sidan 221).

Du kan välja vilken kalendervy du vill visa varje gång du klickar på fliken Kalender, och du kan ange vilken dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern. Du kan även ange en uppsättning arbetsdagar och arbetstid som skiljer sig från standardarbetsdagar och standardarbetstid i ditt företag. Du kan också välja att visa ytterligare information i mötena i kalendervyerna. Information om hur du ställer in dessa kalenderalternativ finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234).

Obs! Om din roll har behörigheten Dela kalender kan det finnas fler funktioner på dina kalendersidor än de som är listade på standardsidan. Mer information om ytterligare funktioner finns på Sidan Kalenderinställning (på sidan 233).

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från Dagkalender eller Veckokalender.

Obs! Kommunikationsaktiviteter som genereras från Oracle Contact On Demand tillhör en specifik aktivitetsdeltyp. Därför visas de inte på kalendersidorna eller i aktivitetslistorna.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i namnlisten Öppna uppgifter. Ange uppgiftsinformationen på sidan Redigera uppgift och spara posten.
Ta bort en uppgift	Klicka på länken för uppgiften som du vill ta bort. Klicka på Ta bort på sidan Uppgiftsdetalj.
Skapa ett möte	Klicka på Nytt möte i namnlisten Kalender. Ange mötesinformationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort en bokning	Klicka på länken för bokningen du vill ta bort. På sidan Bokning, detalj

Om du vill	Utför följande steg
	klickar du på Ta bort.
Gå till en specifik dag	Klicka på daglänken i sektionen Vy över kalender. Du kan i stället klicka på ikonen 1 ovanför bokningen och sedan använda pilarna i sidhuvudet i sektionen Dagkalender för att rulla till den dag som du vill visa.
Gå till en specifik månad	Klicka på pilarna i sektionen Vy över kalender. Du kan i stället klicka på ikonen 31 ovanför bokningen och sedan använda länkarna eller pilarna i sidhuvudet i månadskalendervyn om du vill gå till den månad som du vill visa.
Dölj kalendervyn och sektioner med öppna uppgifter	Klicka på högerpilsikonen som visas ovanför kalendernamnlisten. När sektionerna Kalendervy och Öppna uppgifter är dolda expanderas kalenderområdet för att ge mer utrymme för att visa detaljer om möten i kalendern. Den här funktionen är användbar om du vill skriva ut kalendersidan (med hjälp av länken Utskriftsanpassad) och du inte vill att sektionerna Kalendervy och Öppna uppgifter ska visas på den utskrivna sidan. Klicka på vänsterpilsikonen om du vill visa sektionerna Kalendervy och Öppna aktiviteter igen. När du har dolt sektionerna Kalendervy och Öppna aktiviteter så fortsätter de vara dolda tills du visar dem igen, eller tills du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan loggar in igen. Sektionerna Kalendervy och Öppna aktiviteter är endast tillgängliga i den dagliga kalendervyn och den veckovisa vyn.
Markera en uppgift som slutförd	I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. På sidan Aktivitetslista klickar du på länken Ämne för uppgiften du vill markera som slutförd. På sidan Uppgiftsdetalj klickar du sedan på Markera som slutförd.
Bläddra igenom kalendern dag för dag	Klicka på pilarna i sektionen Dagkalender.
Schemalägga om ett möte genom att dra och släppa det	Dra mötet och släpp det i ett annat tidsintervall eller på en annan dag. Mer information finns i Om att dra och släppa möten i kalendern (på sidan 208).
Uppdatera en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill uppdatera. På sidan Bokningsdetalj, Uppgiftsdetalj eller Samtalsdetalj redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar, uppgifter eller samtal. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112). **Tips!** Om du använder temat Modern kan du högerklicka på en bokning i dags-, vecko- eller månadskalendervyn och sedan klicka på Redigera för att uppdatera bokningen.

Om du vill	Utför följande steg
Visa en lista över bokningar, uppgifter (öppna, stängda eller alla), aktiviteter eller planerade samtal	I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. På sidan Aktivitetslista klickar du på listrutan och ändrar val.
Visa dagens bokningar	Klicka på ikonen 1 i Kalender.
Visa information om en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill visa.
Visa hela månadens bokningar.	Klicka på ikonen 31 i Kalender.
Visa hela veckans bokningar.	Klicka på ikonen 7 i Kalender.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om kalendrar och temaformat (på sidan 193)
- Om arbetsdagar och arbetstid i kalender (på sidan 198)

Hantera kalendrar och aktiviteter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kalendrar och aktiviteter finns i:

- Visa aktiviteter (på sidan 202)
- Skapa aktiviteter (på sidan 205)
- Uppdatera aktiviteter (på sidan 207)
- Ta bort användare från aktiviteter (på sidan 207)
- Begränsa antal aktivitetsposter som visas (på sidan 214)
- Markera uppgifter som slutförda (på sidan 214)
- Tilldela en annan medarbetare aktiviteter (på sidan 215)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)
- Om synkronisering av händelser och möten (på sidan 238)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Justera meddelandesvar (på sidan 225)

- Schemalägga bokningar med andra (på sidan 227)
- Spara möten som iCalendar-filer (på sidan 229)
- Massamtalsplanering (på sidan 221)
- Använda bedömningsskript för aktivitet (på sidan 237)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234)
- Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 720)
- Skapa möten för flera konton (på sidan 301)

Om din roll inkluderar behörigheten Dela kalender kan du även utföra följande procedurer:

- Visa andra användares kalendrar (på sidan 232)
- Dela kalender (på sidan 233)
- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 236)

Om din användarroll har behörigheten Dela kalender och ditt företag använder alternativet för standardgrupptilldelning kan du även utföra proceduren Visa gruppuppgiftslistor (på sidan 237)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (på sidan 398).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om kalendrar och aktiviteter:

- Om kalendrar och temaformat (på sidan 193)
- Om arbetsdagar och arbetstid i kalender (på sidan 198)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206)

Visa aktiviteter

Oracle CRM On Demand placerar dina aktiviteter i förgrunden genom att visa dem på flera sidor:

- Min hemsida

  Min hemsida innehåller separata listor för dina bokningar och uppgifter, sorterade efter datum.

- Kalender

  På kalendersidorna visas dina möten på samma sätt som de skulle visas i en mötesalmanacka, med dagens datum uppslaget. Du kan även granska andra dagar med hjälp av månadskalendern till höger eller genom att klicka på ikonerna 1, 7 och 31 ovanför mötena för att se önskad kalendervy.

  Dag- och veckokalendersidorna visar även en lista på upp till tio av dina uppgifter för de trettio kommande dagarna (Sista datum <= idag +30), som standard sorterade efter sista datum.

- Detaljsida för posttyper, till exempel Konton, Kontakter osv.

  Detaljsidorna kan innehålla sektioner med relaterad information som visar aktiviteterna som är länkade till en specifik post. I följande tabell beskrivs sektionerna med relaterad information som eventuellt visas för aktiviteterna på en postdetaljsida. Du kan i samtliga fall endast se posterna som du har synlighet för.

Lista	Visade poster
Aktiviteter	■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet är tomt. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Slutförda aktiviteter	■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Öppna möten	De länkade mötena där värdet i fältet Slutförandedatum inte har passerat. **Obs!** Om fältet Slutförandedatum inte fylls i av användaren som skapar mötet, fylls det i automatiskt med samma värde som finns i fältet Sluttid för mötet. När slutförandedatumet för ett möte har nåtts tas mötet bort från listan över öppna möten och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna möten och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas.

Lista	Visade poster
	Posterna i listan över öppna möten sorteras utifrån datumet och tiden i fältet Starttid. Mötet som har det tidigaste startdatumet och den tidigaste starttiden visas först i listan.
Öppna uppgifter	De kopplade uppgifter som inte har något värde i fältet Slutförandedatum eller statusen Slutfört, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status. **Obs!** När en uppgift markeras som Slutförd fylls fältet Slutförandedatum i automatiskt med datumet och tiden från tidszonen för användaren som markerar uppgiften som Slutförd. Användarna kan dessutom fylla i fältet Slutförandedatum manuellt för en uppgift. När fältet Slutförandedatum för en uppgift fylls i tas uppgiften bort från listan över öppna uppgifter och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna uppgifter sorteras per fältet Sista datum. Uppgiften som har det tidigaste sista datumet visas först i listan.
Öppna aktiviteter	En kombination av listorna över öppna möten och öppna uppgifter. **Obs!** Posterna i listan över öppna aktiviteter sorteras per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan över öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Om du inte vill att de relaterade öppna uppgifterna och öppna mötena på en postdetaljsida ska visas i den här ordningen bör företagsadministratören lägga till sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och öppna möten på postdetaljsidan, i stället för sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter.

Om hantering av uppgifter

Ett sätt att hantera uppgifter är att prioritetsordna dem efter betydelse eller brådskandegrad. Du prioriterar uppgifter genom att placera dem på en viss nivå, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet. På redigeringssidan för uppgift kan du ändra prioritetsnivån för en uppgift. Standardprioriteten för en uppgift är 3-Låg.

Tips! Uppgifter som syns i rött i sektionen Öppna uppgifter i min hemsida, sidan för dagskalender och sidan för veckokalender har passerat sitt slutdatum. Uppgifter som har passerat sitt slutdatum syns inte i rött på andra sidor som listsidan som öppnar när du klickar på visa komplett lista på min hemsidas sektion för öppna uppgifter.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

I Visa gruppuppgiftslistor (på sidan 237) finns information om fliken Gruppuppgiftslista som är tillgänglig för företag som använder gruppfunktionen.

Skapa aktiviteter

Du kan alltid skapa en aktivitet (uppgift eller bokning) genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i applikationen, beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

I det här avsnittet beskrivs ett sätt att skapa en aktivitet, som innebär att du lägger till posten samtidigt som du fortsätter med ditt arbete i huvuddelen av applikationen. En beskrivning av alla metoder finns i Skapa poster (på sidan 53).

Så här skapar du en aktivitet i sektionen Skapa i aktivitetsfältet

1. Klicka på Möte eller Uppgift i sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
2. Ange aktivitetsinformationen i formuläret.

   Information om fälten i aktivitetsposter finns i Aktivitetsfält (på sidan 240).
3. Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Aktivitetsfält (på sidan 240)
- Arbeta med kalendersidorna (på sidan 199)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206)
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes (på sidan 907)

Om aktivitetspåminnelser

Om en påminnelse konfigureras för en aktivitet, skickas påminnelser till aktivitetsägaren och till alla användare i listan med användare för aktiviteten vid den tidpunkt som anges för påminnelsen. Detta förutsätter att inställningen för fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren.

Obs! Om fältet Delegerad av fylls i av en aktivitet, och om en påminnelse har konfigurerats för aktiviteten, skickas påminnelserna till användaren som anges i fältet Delegerad av samt till aktivitetens ägare och andra som använder aktiviteten. Om du skapar en aktivitet för en annan användare, eller om fältet Delegerad av i en befintlig aktivitet är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten, infogas ditt namn automatiskt i fältet Delegerad av när du sparar aktiviteten. Om du inte vill få påminnelser för aktiviteten måste du ta bort ditt namn från fältet Delegerad av.

Påminnelser kan skickas som e-post, eller visas i ett popup-fönster, eller både och, beroende på det värde som väljs i fältet Aktivitetsmeddelande. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234).

Om e-postpåminnelser

E-postpåminnelser skickas på användarens språk. Aktivitetens ämne visas på ämnesraden i e-postmeddelandet. I en e-postpåminnelse för ett möte innehåller meddelandet information från fälten Ämne, Starttid, Status och Beskrivning för mötet. Den innehåller också namnen på kontaktpersonerna som är länkade till mötet, namnet på kontot som är länkat till mötet, om det finns ett sådant, och en länk till detaljsidan för mötet i Oracle CRM On Demand.

I en e-postpåminnelse för en uppgift innehåller meddelandet information från fälten Ämne, Sista datum, Prioritet, Status och Beskrivning för uppgiften. E-postmeddelandet innehåller också en länk till detaljsidan för uppgiften i Oracle CRM On Demand.

Om popup-påminnelser

Popup-påminnelserna visas i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse, som öppnas vid tiden för påminnelsen. I en popup-påminnelse för ett möte visas startdatum och tid samt ämne. I en popup-påminnelse för en uppgift visas den ikon som anger prioriteten för uppgiften (om tillämpligt), förfallodatumet och ämnet. Om det finns flera påminnelser sorteras de per datum och tid, med den aktivitet som förfaller först överst i listan.

Första gången som popup-fönstret Aktivitetspåminnelse öppnas efter att du har loggat in i Oracle CRM On Demand, visas de påminnelser som har förfallit sedan du senast loggade ut från Oracle CRM On Demand. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse.

Du kan göra följande i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse:

- Använd vilolägesfunktionen för att skjuta upp en påminnelse för en angiven period. Påminnelsen visas igen efter den angivna perioden.
- Visa postdetaljerna genom att klicka på ämneslänken i påminnelsen.
- Stäng alla påminnelser. När du klickar på Stäng alla tas alla påminnelser bort från popup-fönstret Aktivitetspåminnelse och fönstret stängs. Påminnelserna visas inte igen.

Obs! Oracle CRM On Demand hämtar detaljerna om de aktiviteter som har påminnelser som förfaller var 30:e minut, och lagrar den informationen. Om du omplanerar en aktivitet inom 30 minuter innan påminnelsen för

den aktiviteten förfaller, så kan det hända att den påminnelsen visas baserat på det ursprungliga schemat för aktiviteten.

Uppdatera aktiviteter

Du kan uppdatera informationen i aktivitetsposten, inklusive ändra posternas status till slutförd, om du har redigeringsbehörighet för posten.

Obs! Användare med behörigheten Visa privata aktiviteter och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina användarroller kan visa alla aktiviteter som är märkta som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter medger inte att användaren uppdaterar eller tar bort en aktivitet som är märkt som privat och som ägs av en annan användare. Användare med behörigheten Ta bort valfri aktivitet och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina roller kan ta bort aktiviteter som de inte äger och aktiviter som är märkta som privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.

Så här uppdaterar du aktivitetsinformation:

1. Välj en uppgift eller en bokning.

   Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Bokning eller Uppgiftsinformation redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar eller uppgifter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Ta bort användare från aktiviteter

Om du vill ta bort användare för en aktivitet måste minst ett av följande villkor vara sant:

- Du är aktivitetens ägare.
- Ditt namn visas i fältet Delegerad av i aktiviteten.

Om så inte är fallet är länkarna för borttagning inte tillgängliga i sektionen Användare på sidan Mötesdetalj eller på sidan Uppgiftsdetalj, och du kan inte ta bort användare från aktiviteten. Du kan manuellt uppdatera fältet Delegerad av i aktiviteten så att ditt namn visas. När du har uppdaterat aktivitetens detaljsida visas länken Ta bort för varje användare, utom för aktivitetens ägare. Mer information om fältet Delegerad av finns i Aktivitetsfält (på sidan 240).

Så här tar du bort användare från en aktivitet

1. Rulla ned till sektionen Användare på sidan Mötesdetalj eller på sidan Uppgiftsdetalj.

2. Om användaren som du vill ta bort inte visas i listan, utökar du listan genom att klicka på Visa fullständig lista.

3 Leta reda på användaren som du vill ta bort, klicka på länken Ta bort för användaren och bekräfta sedan att du vill ta bort användaren.

Obs! Länkarna för borttagning är också tillgängliga i fönstret med flera associationer som öppnas när du klickar på Lägg till i sektionen Användare på sidan. Detta förutsätter att du är aktivitetens ägare eller att ditt namn visas i fältet Delegerad av i aktiviteten.

Om att dra och släppa möten i kalendern

Om du har de åtkomstnivåer som krävs för att redigera ett möte kan du schemalägga om mötet genom att dra och släppa det inuti en kalendervy. När du till exempel arbetar i dagkalendern kan du dra ett möte till ett annat tidsintervall under samma dag. När du arbetar i veckokalendern kan du dra ett möte till en annan dag i den vecka som du för närvarande har uppe.

Beteendet för möten som inte sträcker sig över flera dagar är följande:

- **Dagkalender.** Du kan dra mötet och släppa det i ett annat tidsintervall under samma dag. När du släpper mötet i det nya tidsintervallet uppdaterats mötets starttid till starttiden för det nya intervallet. Om du till exempel drar ett möte som skulle ha börjat kl. 09:15 till det tidsintervall som börjar kl. 10:30 uppdateras starttiden för mötet till 10:30. Sluttiden för mötet uppdateras automatiskt till ett lämpligt värde utifrån starttiden för det intervall där du släpper mötet och hur länge mötet pågår. Om du till exempel drar ett möte som varar i 60 minuter och släpper det i det tidsintervall som börjar kl. 10:30 uppdateras sluttiden för mötet till 11:30. Mötet varar lika länge även efter att du flyttat det.

  Det nya tidsintervallet måste innebära att mötet börjar och slutar under samma dag. Du kan till exempel inte dra ett möte som varar i 60 minuter och släppa det i det tidsintervall som börjar kl. 23:30, eftersom sluttiden för mötet då inte skulle infalla under samma dag som starttiden.

  Obs! Om du använder temat Klassisk visas en röd linje när du drar ett möte i dagkalendern. Den röda linjen anger när tidsintervallet börjar på hel eller halv timme.

- **Veckokalender.** Du kan dra mötet och släppa det i en annan dag under samma vecka. Hur länge mötet varar ändras inte. Om du använder temat Klassisk kan du inte ändra tidpunkten på dagen genom att dra och släppa mötet i veckokalendern. Datumet för mötet uppdateras när du släpper mötet i en annan dag, men tiden för mötet ändras inte.

  Om du däremot använder temat Modern kan du ändra tidpunkten för ett möte genom att dra och släppa mötet i ett visst tidsintervall under en dag i veckokalendern. Mötets startid och startdatum samt sluttid och slutdatum uppdateras enligt det nya tidsintervallet. Den nya tidpunkten på dagen måste innebära att mötet börjar och slutar under samma dag. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i veckokalendern kan det hända att mötet inte syns efter att du flyttat det. Du kan byta till dagkalendern om du vill visa fler möten.

- **Månadskalender.** Du kan dra mötet och släppa det i en annan dag under samma månad. Tidpunkten på dygnet och hur länge mötet varar ändras inte. Om du vill ändra tidpunkten eller hur länge ett möte pågår måste du redigera mötet. Om det finns fler möten under en dag än vad som kan visas i månadskalendern kan det hända att mötet inte syns efter att du flyttat det. Du kan byta till dag- eller veckokalendern om du vill visa fler möten.

Obs! Om du vill ändra tidslängden för ett möte och du använder ett klassiskt tema, så måste du redigera mötet. Om du däremot använder ett modernt tema så kan du snabbt ändra start- och sluttiden för ett möte i den dagliga kalendervyn eller den veckovisa kalendervyn, genom att klicka och dra i kantlinjen för mötet. Mer

information om hur du redigerar möten i moderna teman finns i Om kalendrar och temaformat. Om du vill ändra tidslängden för ett möte i den månatliga kalendervyn måste du redigera mötet.

Beteendet för möten som sträcker sig över flera dagar är följande:

- **Dagkalender.** Du kan inte dra ett möte som sträcker sig över flera dagar till en annan dag eller tid när du använder dagkalendern.
- **Veckokalender.** Inom den sektion som visar de möten som sträcker sig över flera dagar kan du dra ett möte och släppa det i en annan dag inom den vecka som för närvarande visas, även om mötet slutar i en annan vecka. Den dag där du släpper mötet blir den nya startdagen för mötet. Om du till exempel drar ett möte som börjar kl. 10:30 på måndagen den 21 mars och slutar kl. 22:30 på onsdagen den 23 mars och släpper det på tisdagen den 22 mars ändras mötesinformationen så att mötet börjar kl. 10:30 den 22 mars och slutar kl. 22:30 den 24 mars. Om du vill ändra den tid på dagen då mötet börjar eller hur länge mötet börjar måste du redigera mötet.
- **Månadskalender.** Du kan dra ett möte som sträcker sig över flera dagar och släppa det i en annan dag inom den månad som för närvarande visas, även om mötet slutar i en annan månad. Den dag där du släpper mötet blir den nya startdagen för mötet. Om du till exempel drar ett möte som börjar kl. 10:30 den 24 mars och slutar kl. 22:30 den 29 mars och släpper det på den 31 mars ändras mötesinformationen så att mötet börjar kl. 10:30 den 31 mars och slutar kl. 22:30 den 5 april. Om du vill ändra den tid på dagen då mötet börjar eller hur länge mötet börjar måste du redigera mötet.

Arbeta med aktivitetslistor

Du kan öppna sidan Aktivitetslista från en postdetaljsida eller från en kalendersida. Listan över poster som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista beror på hur du får åtkomst till sidan.

Vad som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista från en postdetaljsida

När du öppnar sidan Aktivitetslista genom att klicka på länken Visa fullständig lista, i en lista över aktivitetsposter på en postdetaljsida, visas aktiviteterna som är länkade till posten på sidan Aktivitetslista. Listan kan innehålla öppna aktiviteter, slutförda aktiviteter eller en kombination av båda. Se följande tabell. Du kan i samtliga fall endast se posterna som du har synlighet för.

Lista	Visade poster
Aktiviteter	■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet är tomt. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.

Lista	Visade poster
Slutförda aktiviteter	■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Öppna möten	De länkade mötena där värdet i fältet Slutförandedatum inte har passerat. **Obs!** Om fältet Slutförandedatum inte fylls i av användaren som skapar mötet, fylls det i automatiskt med samma värde som finns i fältet Sluttid för mötet. När slutförandedatumet för ett möte har nåtts tas mötet bort från listan över öppna möten och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna möten och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna möten sorteras utifrån datumet och tiden i fältet Starttid. Mötet som har det tidigaste startdatumet och den tidigaste starttiden visas först i listan.
Öppna uppgifter	De kopplade uppgifter som inte har något värde i fältet Slutförandedatum eller statusen Slutfört, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status. **Obs!** När en uppgift markeras som Slutförd fylls fältet Slutförandedatum i automatiskt med datumet och tiden från tidszonen för användaren som markerar uppgiften som Slutförd. Användarna kan dessutom fylla i fältet Slutförandedatum manuellt för en uppgift. När fältet Slutförandedatum för en uppgift fylls i tas uppgiften bort från listan över öppna uppgifter och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna uppgifter sorteras per fältet Sista datum. Uppgiften som har det tidigaste sista datumet visas först i listan.

Lista	Visade poster
Öppna aktiviteter	En kombination av listorna över öppna möten och öppna uppgifter. **Obs!** Posterna i listan över öppna aktiviteter sorteras per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan över öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Om du inte vill att de relaterade öppna uppgifterna och öppna mötena på en postdetaljsida ska visas i den här ordningen bör företagsadministratören lägga till sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och öppna möten på postdetaljsidan, i stället för sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter.

Vad som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista från en kalendersida

När du öppnar sidan Aktivitetslista genom att klicka på länken Visa fullständig lista på en kalendersida, visas alla öppna aktiviteter som är tilldelade till dig. Övriga listor är också tillgängliga för dig på sidan Aktivitetslistor. Uppsättningen med listor som finns tillgänglig för dig kan innehålla både standardlistor, som distribuerats med Oracle CRM On Demand, och anpassade listor för ditt företag. Postsynligheten fastställs på följande sätt:

- Dina möjligheter att visa poster är begränsade till de aktiviteter där ditt namn finns i fältet Ägare eller i listan med användare, vilket gäller alla listor förutom listorna med delegerade aktiviteter, såvida din roll inte har behörigheten Visa privata aktiviteter eller Ta bort valfri aktivitet.
- För listorna med delegerade aktiviteter begränsas din postsynlighet till de aktiviteter där ditt namn förekommer i fältet Delegerad av.
- För alla listor: Vilka poster som visas i listan fastställs genom filtret som tillämpats på listan.

Obs! Om företagsadministratören har lagt till dig i en grupp visas fliken Gruppuppgifter på kalendersidorna.

Om åtkomsten till privata aktiviteter på sidan Aktivitetslista

Om behörigheten Visa privata aktiviteter och inställningen Kan läsa alla poster har aktiverats för posttypen Aktivitet i användarrollen kan du visa alla aktiviteter som är markerade som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter låter dig inte uppdatera eller ta bort en aktivitet som har markerats som privat och som ägs av en annan användare.

Om behörigheten Ta bort valfri aktivitet och inställningen Kan läsa alla poster har aktiverats för posttypen Aktivitet i användarrollen kan du ta bort aktiviteterna som du inte äger eller aktiviteterna som har markerats som privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.

Vad du kan göra på sidan Aktivitetslista

I tabellen nedan beskrivs vad du kan göra via sidan Aktivitetslista.

Obs! Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista via en postdetaljsida är några av de här funktionerna eventuellt inte tillgängliga.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till aktiviteter i grupper eller ta bort aktiviteter från grupper	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Masstilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster.
Skapa en ny lista över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Skapa ny lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).
Skapa en uppgift	Klicka på Nytt i namnlisten i Aktivitetslista och klicka på Ny uppgift. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Skapa ett möte	Klicka på Nytt möte i namnlisten i Aktivitetslista. Ange den nödvändiga informationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort alla poster från listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massborttagning. Utför stegen som beskrivs i Ta bort och återställa poster (på sidan 174).
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 144).
Söka efter en aktivitet (uppgift eller bokning)	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Hantera alla listor över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 140).
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).
Återställ en borttagen lista över poster	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massåterställning. Mer information om hur du återställer borttagna listor över poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 174).
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en grupp av aktivitetsposter på en gång	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massuppdatera. Utför stegen som beskrivs i Uppdatera grupper av poster (på sidan 150).
Uppdatera en aktivitet	Redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista eller välj aktiviteten när du vill öppna detaljsidan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).
Visa en deluppsättning av aktiviteter (uppgifter eller bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten Aktivitetslista och ändra urvalet (Slutförda uppgifter, Öppna uppgifter, Mina uppgifter eller Mina bokningar).

Om du vill	Utför följande steg
Visa alla aktiviteter (uppgifter och bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten i Aktivitetslista och välj Alla aktiviteter.

Standardaktivitetslistor

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Aktivitetslista	Filter
Slutförda uppgifter	Uppgifter med ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter - slutförda	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och som har ett redan förflutet slutförandedatum
Delegerade uppgifter - öppna	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och där slutförandedatum är tomt eller ligger i framtiden
Delegerade uppgifter - försenade	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och som har förfallit
Mina aktiviteter	Alla dina aktiviteter, inklusive uppgifter och bokningar
Mina möten	Alla dina möten
Mina dagliga samtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa i dag
Mina öppna uppgifter	Dina uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Mina uppgifter	Alla dina uppgifter
Mina veckosamtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa denna vecka
Öppna aktiviteter	Kombinerad lista över: ■ Uppgifter som har tilldelats till dig och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden ■ Kommande bokningar som har tilldelats dig.
Öppna uppgifter	Uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Planerade samtal	Dina planerade samtal **Obs!** Den här listan är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begränsa antal aktivitetsposter som visas

Du kan begränsa de aktiviteter ska visas genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av aktiviteter som uppfyller de kriterier som har sparats i listan.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till någon av sidorna Uppgift, redigera eller Bokning, redigera och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan det hända att den filtrerade listan inte plockar upp rätt poster. Du kan också skriva ut postdetaljsidan för att hämta exakta fältnamn. En sådan utskrift innehåller dock inte samtliga tillgängliga fältvärden för listrutor.

Öppna en filtrerad lista för aktiviteter

1 Klicka på fliken Kalender.

2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.

3 På sidan Aktivitetslista ändrar du valet i listrutan.

Så här skapar du en filtrerad lista för aktiviteter

1 Klicka på fliken Kalender.

2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.

3 På aktivitetslistsidan klickar du på Meny och väljer Hantera listor.

4 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.

5 Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Markera uppgifter som slutförda

Du kan markera uppgifter som slutförda. En slutförd uppgift finns kvar i vissa listor, till exempel Alla aktiviteter och Mina aktiviteter. Slutförda uppgifter finns däremot inte kvar på Hem.

Om en uppgift som du markerar som Slutförd länkas till en post flyttas uppgiften från listan över öppna aktiviteter eller uppgifter till listan över slutförda aktiviteter på detaljsidan för den posten.

Så här markerar du en uppgift som slutförd:

1 Välj uppgiften.

Instruktioner för hur du väljer uppgifter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Uppgiftsinformation, klicka på knappen Markera som slutförd.

När du har markerat en uppgift som slutförd anger Oracle CRM On Demand värdet Slutfört i fältet Status, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status.

Tilldela en annan medarbetare aktiviteter

Om du har redigeringsbehörighet till en post kan du tilldela en annan medarbetare en aktivitet. Vanligtvis kan du redigera en post om du äger den eller om ägaren rapporterar till dig. Åtkomstnivåerna kan dock ändras så att en användares behörighet begränsas.

När du har tilldelat en annan medarbetare en aktivitet visas aktiviteten automatiskt i den nya användarens Mina aktiviteter- eller Mina uppgifter-lista. Den tilldelade aktiviteten behåller också alla tidigare associationer för aktiviteten i fråga. Om fältet Delegerad av är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten infogas ditt namn automatiskt fältet Delegerad av när aktiviteten har omtilldelats. Om fältet Delegerad av redan innehåller namnet på en användare uppdateras det inte automatiskt när du omtilldelar aktiviteten. Om det behövs kan du ändra fältet manuellt och infoga ditt namn eller namnet på valfri annan användare. Du kan använda listan med delegerade uppgifter för att bevaka uppgifter som du inte har tilldelats, men där ditt namn står i fältet Delegerad av. Listan med delegerade uppgifter finns i urvalslistan för listor på sidan Aktivitetslistor.

Så här tilldelar du en annan medarbetare en aktivitet

1 Välj aktiviteten.

Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Placera markören i fältet Ägare på sidan Mötesdetalj eller Uppgiftsdetalj och klicka sedan på ikonen Sökning.

3 I sökfönstret klickar du på länken Välj, bredvid namnet på den nya ägaren.

Namnet på den nya ägaren visas i fältet Ägare på sidan Mötesdetalj eller Uppgiftsdetalj.

Bevaka besök (säljbesök) till kunder

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dessutom utgår informationen i det här avsnittet ifrån att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet för statusurvalslistan. Om din administratör ändrar standardvärdeuppsättningen i fältet för statusurvalslistan kommer aktivitetsbearbetningen i Oracle CRM On Demand eventuellt inte fungera enligt beskrivningen i det här avsnittet.

På sidan Samtalsdetaljer kan du göra följande:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder och registrera information om till exempel de produkter ni har pratat om, kampanj- eller utbildningsmaterial som du har lämnat till kunden, lösningar ni har pratat om och relaterade kontakter. Du kan bevaka besök (säljbesök) till kunder på ett av följande sätt:
  - Genom att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar till det överordnade besöket.
  - Genom att lägga till deltagare i det överordnade besöket och sedan bevaka specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

    OBS! En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett möte eller telefonsamtal.

  Observera följande om du använder deltagare för att bevaka besök (säljbesök) till kunder:
  - Alla deltagare ärver information om de specificerade produkterna som registrerats på det överordnade besöket.
  - Deltagarinformation påverkar inte den primära kontaktinformationen på det överordnade besöket.
- Spara informationen som en mall, ett så kallat *Smart samtal*. Mallen Smart samtal är användbar när du besöker flera kunder av samma anledning, till exempel för att värva kliniska prövare. Du kan använda mallen som en privat mall eller göra den tillgänglig för andra (allmän).

  När du tillämpar mallen Smart samtal på ett nytt besök fylls de flesta uppgifterna i automatiskt för den nya posten, bland annat information om de produkter som angetts samt kampanjmaterial och varuprov som lämnats i relation till besöket. Andra fält, till exempel partinumren för de lämnade varuproven, sparas däremot inte i mallen.

  När du har använt mallen Smart samtal kan du uppdatera dessa kvarvarande fält själv och bevaka detaljerna om besöket.

  Om företagsadministratören har tagit med fältet Datum för senaste samtal på redigeringssidan för konton eller kontakter uppdateras det fältet automatiskt för det länkade kontot och alla länkade kontakter. Uppdateringen görs när du ändrar besökspostens status till Slutförd och sparar posten. Fältet avspeglar besöksdatumet och den tidpunkt när besöket startade.

  Obs! Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales kan finnas på samma gång tillsammans med konfigurationen för smarta samtal i Oracle CRM On Demand men stöder inte eller besvarar inte smarta samtal.

  Mer information om smarta samtal finns i Hantera smarta samtal.
- Skicka samtalsinformationen för användning i avstämningsprocessen för lagerperioder.

  I Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition görs följande när detaljinformationen om samtalet har skickats:
  - Anger statusen för samtalsaktivitet till Skickad.
  - Låser alla samtalsdetaljposter med statusen Skickad, för att förhindra att dessa ändras eller tas bort. Information om hur du låser poster för samtalsaktivitetsposter finns i Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Skapar en utbetalningstransaktion som används i avstämningsprocessen för lagerperioden. Mer information finns i Stäm av en lagerperiod (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 632), Stämma av lagret (på sidan 636) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650).

Obs! Om samtalsposten inte innehåller en giltig delstatslicens för kontakten eller en tillhörande signaturkod, och valideringskontrollen för dessa villkor har ställts in av administratören på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, visar Oracle CRM On Demand ett felmeddelande och det går inte att skicka samtalet. Information om relevanta inställningar finns i informationen om hur du aktiverar validering av delstatslicens och aktiverar validering av signatur i Ange relaterade inställningar för biovetenskap.

Begränsningar när du ändrar primära kontakter som används i samtal till kontakter

Följande inträffar om du har sparat ett samtal till en kontakt och sedan ändrar den primära kontakten som användes i samtalet:

- Samtalet listas under den ursprungliga primära kontakten och den nya primära kontakten.
- Samtalet använder den nya primära kontakten på båda ställen.
- Ärenderaden förblir densamma i båda samtal.

I följande exempel förklaras resultatet av att ändra den primära kontakten:

1. Du skapar två kontakter: Anders och Anna.
2. Du skapar ett samtal till kontakt för kontakten Anders, Samtal_Anders.

   Anders anges som primär kontakt för det här samtalet.
3. Du kan ändra den primära kontakten i samtalet Samtal_Anders till *Anna.*

   Oracle CRM On Demand skapar automatiskt ett andra samtal under kontakten Anna, men använder det ursprungliga ärendet (Samtal_Anders). Samtalet Samtal_Anders listas nu under både kontakten Anders och kontakten Anna. Vid behov kan du ändra ärenderaden för det samtal som listas under Anna till något mer lämpligt, t.ex. *Samtal_Anna.*

Innan du börjar:

- Om du vill lägga till, redigera eller skicka besök (kontobesök eller kontaktbesök) måste din roll innehålla behörigheten Samtal: Aktivera samtalsspecifikation.
- Om du vill hantera åtkomsten till samtal och konfigurera en automatiserad samtalssändning till applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales måste din roll innehålla behörigheten Samtal: Hantera samtal. Den här behörigheten ges vanligtvis endast till företagsadministratörer.

Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:

1. Öppna kontot eller kontakten för ditt besök på startsidan Konton eller Kontakter.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

   OBS! Du kan planera ett besök (säljbesök) för upp till tjugofem kunder på en och samma gång med hjälp av funktionen Samtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder finns i Massamtalsplanering (på sidan 221).

2 Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten eller kontot när du vill skapa en ny samtalspost.

Obs! Om samtalssektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

  Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specificerade produkter.

- Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten:

  - Fältet Status får värdet Planerad.
  - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
  - Fältet Ämne innehåller värdet Automatiserat samtal och i det visas namnet på kontot eller kontakten.
  - Fältet Typ får värdet Samtal.

  Varning! Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder får inte försöka avaktivera eller anpassa Type=Call.

3 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

a Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.

b Registrera eller uppdatera informationen.

Tabellen som beskriver fälten för samtalsposter mot slutet av den här proceduren innehåller mer information om en del fält.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.

4 Spara posten genom att göra något av följande:

- Klicka på Spara på redigeringssidan för samtal.
- Klicka antingen på Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal på detaljsidan för samtal.

Mer information finns i Spara detaljinformation om samtal som mall (på sidan 671).

5 Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan Samtalsdetaljer vid behov:

- Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.

- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.

Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- Lägga till deltagare i samtal (på sidan 654)
- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 657)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 662)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 664)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

6 Klicka på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för behandling, se Skicka detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för samtal	
Ämne	Begränsat till 100 tecken. Namnet på mallen Smart samtal.
Primär kontakt	Fylls i automatiskt. Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Konto	Fylls i automatiskt och är skrivskyddat. Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Adress	Visar den fullständiga adressen, som hämtas från konto- eller kontaktpostens adressfält. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Smart samtal	Om din användarroll har rätt behörighet kan du välja en Smart samtal-mall. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Status	Statusen för besöket (samtalet) kan vara följande: Tilldelad, Slutförd, Uppskjuten, Under samtal, I chatt, Pågående, Ej påbörjad, Planerad, Undertecknad, Skickad, Skickar, Väntar på någon annan. Följande statusvärden används i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition när samtal bearbetas:

Fält	Beskrivning
	■ **Planerad.** Samtalet visas i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. ■ **Undertecknad.** Samtalets innehåll har bekräftats av mottagaren. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition låser samtalet och du kan inte ändra levererade varuprov, levererade kampanjartiklar eller varuprovsbegäranden för samtalet. ■ **Skickad.** besöket bearbetas i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition och transaktioner skapas för avstämning när användaren klickar på Skicka på sidorna för kontobesöksdetaljer eller kontaktbesöksdetaljer. ■ **Skickar.** Applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ställer in den här statusen som sedan utlöser arbetsflödesreglerna som företagsadministratören konfigurerar för att uppdatera samtalsposten. Statusen Skickar och arbetsflödesreglerna används för att stödja integreringen av Oracle CRM On Demand med applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. **Obs!** Statusen Signerad eller Skickar utlöser en samtalssändning till applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales om företagsadministratören har konfigurerat körningshändelseåtgärden för arbetsflöden för aktivitetsposten. Mer information om hur du konfigurerar den här körningshändelseåtgärden finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Mer allmän information om hur du konfigurerar arbetsflödesregler finns i Konfiguration av arbetsflöde. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Aktivitet, valuta	Du kan välja att konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Målsättning	Begränsat till 1 500 tecken.
Starttid	Datum och tid när besöket börjar. Standardvärdet är dagens datum och 12:00. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Tidslängd	Anger besökets längd i antal minuter beräknat utifrån angiven start- och sluttid. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Sluttid	Är som standard starttiden plus 30 minuter. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Typ	Det kan vara en av följande: Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt eller Att göra För att kunna genomföra varuprovshantering måste du välja Samtal.

Fält	Beskrivning
Samtalstyp	(Skrivskyddat) Visar Kontosamtal, Arbetssamtal, Deltagarsamtal eller Allmänt samtal, beroende på samtalstypen. **OBS!** Fältet Samtalstyp är förinställt på Arbetssamtal för kontaktsamtal, Kontosamtal för överordnade kontosamtal och Deltagarsamtal när deltagare läggs till i det överordnade kontosamtalet.
Ref.nr	Ett textfält som kan användas för att spara referensnumret på till exempel ett relaterat undertecknat dokument. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Mer information	
Kostnad	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Skriftlig signatur	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Privat	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Beskrivning	Begränsat till 16,350 tecken.
Nästa samtal	Begränsat till 1 500 tecken. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du bevakar kundbesök:

- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover
- Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 322)

Massamtalsplanering

Du kan skapa ett planerat samtal för en eller flera kunder på följande sätt:

- Från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj med statusen Planerad.

  Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för en kund från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

- Från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering.

  Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering finns i följande procedurer.

När statusen för samtalet är inställd på Planerad visas samtalet markerat i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan. I sektionen Planerade samtal på kalendersidan anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

Obs! Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll.

Du kan skapa ett planerat samtal för upp till 25 kunder genom att använda funktionen Massamtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera kontakter.

Obs! Ett planerat samtal skapas för den första lämpliga dagen inom sju dagar efter innevarande dag. Om exempelvis idag är en tisdag och du väljer onsdag som dagen för ett planerat samtal skapas samtalet för imorgon. Om du väljer tisdag som dagen för ett planerat samtal skapas samtalet för tisdag i nästa vecka i stället för idag, även om tidpunkten på dagen som du väljer för samtalet infaller senare än aktuell tid. Endast en instans av varje planerat samtal skapas. Du kan inte lägga upp planerade samtal så att de återkommer i intervaller.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera kontakter åt gången

1. Gå till hemsidan för kontakter.
2. Välj önskad kontaktlista i sektionen Kontaktlistor på sidan.
3. På sidan Kontaktlista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
4. På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje kontakt som du vill inkludera i massamtalsplanen:
   - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.

     De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
   - Ange en lämplig tid att ringa.

     De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).

5 Klicka på Slutför.

På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.

6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.

Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:

- Fältet Status får värdet Planerad.
- Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
- Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
- Fältet Ämne har värdet Arbetssamtal plus namnet på kontaktpersonen.
- Fältet Typ får värdet Samtal.

7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.

Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera konton.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera konton åt gången

1 Gå till hemsidan för konton.

2 Välj önskad kontolista i sektionen Kontolistor på sidan.

3 På sidan Kontolista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.

4 På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje konto som du vill inkludera i massamtalsplanen:

- Ange vilken veckodag du planerar att ringa.

  De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.

- Ange en lämplig tid att ringa.

  De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till

17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).

5 Klicka på Slutför.

På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.

6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.

Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:

- Fältet Status får värdet Planerad.
- Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
- Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
- Fältet Ämne har värdet Kontosamtal plus namnet på kontot.
- Fältet Typ får värdet Samtal.

7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.

Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

Om ägande av planerade samtal

Ägande av ett planerat samtal fastställs enligt följande:

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i användarläget blir den användare som skapar det planerade samtalet ägare till samtalet som standard.
- Om posttypen Aktivitet konfigureras i blandat läge lämnas fältet Ägare för det planerade samtalet tomt som standard. Första gången samtalet redigeras kan den användare som redigerar eventuellt uppmanas att fylla i antingen fältet Ägare eller fältet Bok för samtalet, beroende på hur administratören har ställt in dessa fält.
- Om posttypen Aktivitet har konfigurerats i bokläge måste minst ett av följande villkor vara sant för att ett samtal ska skapas:
  - En anpassad bok har valts som standardbok för posttypen Aktivitet i din användarpost.
  - En anpassad bok har valts som standardbok i din användarpost.

Fältet Ägare och Fältet Bok för samtalet är båda tomma när du har skapat det planerade samtalet. Första gången samtalet redigeras kommer den användare som redigerar samtalet att uppmanas fylla i fältet Bok eftersom detta är ett obligatoriskt fält när posttypen Aktivitet är konfigurerad i bokläget.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)

Justera meddelandesvar

Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Återkopplingen baseras på musklick eller motsvarande som har gjorts av presentatören. Sådana återkopplingar samlas kontinuerligt in via en meddelandeplansleverans och spåras med hjälp av tiden och det specifika meddelandeplansobjektet som presenteras. Mer information om meddelandeplaner finns i Meddelandeplaner (på sidan 717).

Meddelandesvaren som visas hämtas och fylls i från den programvara för anpassad innehållsleverans (PCD). De svar som är relevanta för tidigare interaktioner måste visas i Oracle CRM On Demand. Endast administrativa personer som är bemyndigade att retroaktivt justera svar på meddelandeplaner bör ges behörighet att ändra svaren.

Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandesvar.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Posten Meddelandesvar är endast tillgänglig som ett relaterat objekt till en samtalspost och är inte tillgänglig som en posttyp på högsta nivå.

Så här justerar du ett meddelandesvar

1 Rulla ned till det relaterade objektavsnittet Meddelandesvar på en samtalsdetaljsida och klicka på Ny.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Meddelandesvar på sidan Samtalsdetalj. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882). Kontakta företagsadministratören om sektionen Meddelandesvar inte går att lägga till i din sidlayout.

2 Visa och justera följande fälten (om det behövs) på redigeringssidan för meddelandesvar.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandesvar	
Namn	Det namn som har tilldelats meddelandesvarsposten. (Obligatoriskt fält.) **Obs!** Fältet Namn är skrivskyddat som standard. Fältet är dock även obligatoriskt och därför måste företagsadministratören anpassa sidlayouten

Fält	Beskrivning
	för Meddelandesvar så att fältet Namn kan redigeras. I annat fall kan inte posten Meddelandesvar sparas.
Meddelandeplan	Meddelandeplanen som visas för ett visst meddelandesvar. Välj en meddelandeplan genom att klicka på väljarikonen.
Sekvens	Sekvensnumret för meddelandeplansobjektet som motsvarar ett visst svar. (Obligatoriskt fält.)
Meddelandeplan, objekt	I fältet anges det specifika meddelandeplansobjektet som visas med meddelandeplanen.
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA. **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver det här fältet kontaktar du företagsadministratören för att ställa in det eller se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lösning	Det underliggande multimedie- eller grafikfilinnehållet som är ämnet för svaret. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält.
Svar	De förkonfigurerade värdena för svar är följande: Fortsätt diskussion, Data krävs, Accepterad, Inget intresse, Avslagen eller Visas inte. Välj ett värde i listrutan.
Anteckningar	Ytterligare beskrivande information om svaret.
Sektion	En presentationsobjektkomponent (till exempel ett diagram) som kan aktiveras under en presentation av presentatören. Komponenten är ämnet för ett visst svarsvärde.

Fält	Beskrivning
Starttid	Början på svarsperioden när det första meddelandet togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid.
Sluttid	Slutet på svarsperioden när det sista meddelandesvaret togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid.
Tidslängd	Perioden (i sekunder) mellan starttiden och sluttiden.
Uppföljning	Presentatören markerar kryssrutan under presentationen av en meddelandeplan när en uppföljningsbegäran har skickats för ett visst segment i meddelandeplanen. En uppföljningsbegäran kan innehålla sändning av litteratur och så vidare. Det här fältet är inte valt som standard.
Typ	Kategorin för meddelandesvar. Välj typ i urvalslistan. Standardvärden för fältet Typ är Meddelandesvar och Resultat. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för meddelandesvar. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Resultat kan det ge sidlayouten Meddelanderesultat, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver det här fältet kontaktar du företagsadministratören för att ställa in det eller se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Obs! Fälten Starttid, Sluttid, Uppföljning och Svar var obligatoriska i utgåvor före Utgåva 24. Från och med version 24 är dessa fält inte längre obligatoriska.	

3 Spara posten om du har justerat något av fälten.

Schemalägga bokningar med andra

Gör följande när du vill schemalägga en bokning och informera andra om bokningen:

1 Skapa ett möte.

2 Bjud in kontakter och användare.

När bokningar med andra schemaläggs i applikationen görs det skillnad på:

- **Kontakter.** Kunder, partner och andra som är registrerade som kontaktposter i din företagsinformation.
- **Användare.** Användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

3 Kontrollera användarnas tillgänglighet

Du kan visa användarnas tillgänglighet, men inte kontakternas, eftersom du inte har tillgång till kalendrar utanför applikationen.

Obs! För att du ska kunna utföra det här steget måste din användarroll ha behörigheten Dela kalender.

4 Skicka meddelande om bokningen till alla inbjudna.

Så här lägger du till inbjudna till bokningen

1 Skapa mötet, ange mötesinformationen och spara posten.

2 På sidan Bokning, detaljer rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionerna Kontakt och Användare i din layout. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 I sökfönstret kan du välja en befintlig kontakt eller klicka på Ny och skapa kontaktposten.

De valda kontakterna visas i alfabetisk ordning.

4 Klicka på OK.

Obs! Om du vill byta kontakten som visas som Primär kontakt klickar du på länken Redigera bredvid bokningen på sidan Kalender. Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Primär kontakt på sidan Bokning, redigera, välj en ny primär kontakt och klicka på Spara. Den primära kontakten visas i kalenderöversikten. Den nya primära kontakten läggs även till i sektionen Kontakter på sidan Bokning, detaljer, om den inte redan finns där.

5 Rulla ned till sektionen Användare och klicka på Lägg till på sidan Bokning, detaljer.

Obs! När du lägger till en användare i ett aktivitetsteam kan du inte ange åtkomstprofilen för användaren för aktivitetsposten. Användaren får automatiskt profilen Skrivskyddad åtkomst för aktiviteten. Den användare vars namn visas i fältet Delegerad av i en aktivitet får automatiskt profilen Fullständig åtkomst för aktiviteten. Åtkomstnivån som användaren har för posten beror på hur åtkomstprofilen har konfigurerats. Men oavsett hur profilen Skrivskyddad åtkomst har konfigurerats kan endast aktivitetsägaren och användaren, med ett namn som visas i fältet Delegerad av för en aktivitet, ta bort användare från den aktiviteten.

6 I sökfönstret väljer du de användare som du vill bjuda in till bokningen.

Listan som visas i sökfönstret innehåller alla användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

7 Klicka på Spara.

Så här kontrollerar du användarnas tillgänglighet

1 Klicka på Användartillgänglighet på detaljsidan för möten.

Din användarroll måste ha behörigheten Dela kalender för att knappen Användartillgänglighet ska visas.

En kombinerad kalender visas som innehåller listan över användarna och deras kalendrar. Raderna för de användare som inte delar sina kalendrar med dig visas som tomma fält.

Om du vill visa information om upptagen tid som visas i kalendern placerar du pekaren över bokningen.

2 Om du vill visa tillgängligheten på en annan dag kan du

- klicka på pilarna i kalenderhuvudet och på så sätt bläddra till nästa eller föregående dag
- klicka på kalenderikonen i kalenderhuvudet

3 Uppdatera datum och tid för bokningen, om det behövs.

4 Spara posten.

Varning! Inget varningsmeddelande visas om du skapar överlappande möten.

Så här skickar du ett e-postmeddelande till de inbjudna (kontakter och användare)

1 Klicka på Skicka e-post på sidan Bokning, detaljer.

2 Ett e-postmeddelande med följande information öppnas:

- **Till.** Inbjudna (kontakter och användare)

  Om din lista innehåller fler än 70 inbjudna skickas e-postmeddelandet även de övriga inbjudna, men deras e-postadresser visas inte på raden Till.

- **Ämne.** Ärenderaden i e-postmeddelandet innehåller ordet *Möte* följt av värdena för ärende, plats, starttid och sluttid för mötet. Du kan redigera innehållet i ärenderaden i sådana e-postmeddelanden. Om tecken med flera byte används för teckenuppsättningen för ditt användarspråk måste du däremot aktivera stöd för Unicode (UTF-8) i din e-postklient. Information om hur du aktiverar stödet för Unicode (UTF-8) i en e-postklient finns i hjälpdokumentationen för e-postklienten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Aktivitetsfält (på sidan 240)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206)

Spara möten som iCalendar-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du sparar möten som iCalendar-filer. Gäller enbart för samtal och möten.

I Oracle CRM On Demand kan du spara möten i filformatet iCalendar. Med den här funktionen kan du lagra mötesdetaljer så att du kan överföra dem till andra datorer och enheter, till exempel mobila enheter, och sedan öppna dem i program som har stöd för iCalendar-formatet.

Bilagor

När du sparar ett möte som en iCalendar-fil försöker Oracle CRM On Demand inkludera alla mötesbilagor i iCalendar-filen. En iCalendar-fil som sparas från Oracle CRM On Demand kan emellertid bara vara 500 MB stor. Beroende på hur stora bilagorna är kanske en del av dem inte kommer med i iCalendar-filen. Så här väljer Oracle CRM On Demand vilka bilagor som läggs till i iCalendar-filen:

- Bilagorna, både fil- och URL-bilagor, sorteras av Oracle CRM On Demand och läggs till i stigande alfabetisk ordning. Ordningen baseras på namnet i fältet Bilaga.
- Innan en bilaga läggs till i iCalendar-filen utför Oracle CRM On Demand en beräkning av om bilagan kommer att göra iCalendar-filen för stor. Om bilagan inte kommer att göra iCalendar-filen för stor läggs den till i filen. Om bilagan kommer att göra iCalendar-filen för stor, hoppar Oracle CRM On Demand över den bilagan och fortsätter med nästa bilaga i listan.

Tips! Det kan vara bra att byta namn på bilagorna, så att de viktigaste bilagorna visas i början av listan över bilagor när listan sorteras i stigande alfabetisk ordning i fältet Bilaga.

I följande procedur beskrivs hur du sparar ett möte som en iCalendar-fil.

Så här sparar du ett möte som en iCalendar-fil:

- Gör något av följande:
  - Klicka i dags-, vecko- eller månadskalendern på länken Spara som iCalendar för mötet som du vill spara.
  - Klicka på Spara som iCalendar på en mötesdetaljsida eller samtalsdetaljsida.

Beroende på webbläsarens inställningar kanske du ombeds att ange var du vill spara iCalendar-filen. iCalendar-filen sparas som standard med filnamnstillägget .ics.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om informationen i iCalendar-filer (på sidan 230)

Om informationen i iCalendar-filer

I det här avsnittet beskrivs informationen som Oracle CRM On Demand sparar i iCalendar-filer. Gäller enbart för samtal och möten.

När du sparar ett möte som en iCalendar-fil, sparas information från Oracle CRM On Demand i vissa egenskaper i iCalendar-filen. Informationen som sparas i iCalendar-filen omfattar såväl information från mötet som information från användarna, kontaktpersoner och bilagor som är länkade till mötet. I tabellen nedan visas informationen som sparas från Oracle CRM On Demand i iCalendar-egenskaperna.

iCalendar-egenskap	Fält i Oracle CRM On Demand	Beskrivning

iCalendar-egenskap	Fält i Oracle CRM On Demand	Beskrivning
ORGANIZER	Ägare	Det fullständiga namnet på mötets ägare. **Obs!** Om mötet inte har några kontaktpersoner eller användare länkade förutom användaren som äger mötet, tas egenskapen ORGANIZER inte med i iCalendar-filen.
ATTENDEE	Namn och e-postadress	■ Alla användare som är länkade till mötet i Oracle CRM On Demand läggs till som deltagare i iCalendar-filen. Det fullständiga namnet och e-postadressen för användaren sparas i iCalendar-filen. ■ Alla kontakter som är länkade till mötet i Oracle CRM On Demand läggs till som deltagare i iCalendar-filen. Det fullständiga namnet och e-postadressen för kontakten sparas i iCalendar-filen.
SUMMARY	Ämne	Innehållet i fältet Ämne i mötet.
LOCATION	Plats	Innehållet i fältet Plats i mötet.
DTSTART	Starttid	Mötets startdatum och starttid. Ett möte som börjar 00:00 på en viss dag och slutar 00:00 följande dag betraktas som ett heldagsmöte. För alla sådana möten sparas VALUE=DATE i iCalendar-filen.
DTEND	Sluttid	Mötets slutdatum och sluttid. Ett möte som börjar 00:00 på en viss dag och slutar 00:00 följande dag betraktas som ett heldagsmöte. För alla sådana möten sparas VALUE=DATE i iCalendar-filen.
DESCRIPTIONS	Beskrivning	Innehållet i fältet Beskrivning i mötet.
UID	Rad-id	Mötespostens rad-id.
CREATED	Skapad: Externt datum	Datumet och tiden då mötet skapades.
LAST-MODIFIED	Ändrad: Datum externt	Datum och tidpunkt då mötet senast uppdaterades.
ATTACH	Filens och bilagans innehåll, eller Bilaga och URL	För en filbilaga inkluderas filnamnet och innehållet i filen i iCalendar-filen. Innehållet i filen kodas med Base64-kod. För en URL-bilaga inkluderas bilagans namn som ett filnamn med filnamnstillägget .txt. URL:en inkluderas som innehåll i textfilen och kodas med Base64-kod.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Spara möten som iCalendar-filer (på sidan 229)

Visa andra användares kalendrar

Innan du börjar.För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan visa:

- En annan användares kalender

  Du kan visa enskilda kalendrar för användare i din grupp (om du är medlem i en grupp) och kalendrar för andra användare som delar sin kalender med dig.

  Obs! Du kan inte visa kalendrarna för de användare som rapporterar till dig om inte dessa användare är medlemmar i en fördefinierad grupp som du också är medlem i eller om användarna delar sin kalender med dig.

- En gruppkalender (om du är medlem i en grupp) som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy

  Obs! Listan visar användarna i alfabetisk ordning. Om listan är längre än tio användare rullar du nedåt i listan för att visa fler användares kalendrar.

  Mer information om grupper finns i Grupphantering.

- Anpassade vyer som kombinerar andra användares kalendrar

  Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare för olika funktioner. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

  - Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
  - Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

  Mer information om konfiguration av kalendervyer finns i Lägga till anpassade kalendervyer (finns "Lägga till anpassade vyer för kalendern" på sidan 236).

Kalendrarna visar den lokala tiden, från 7:00 till 19:00. Endast inbjudna och ägare till bokningar kan visa information för privata bokningar.

Visa en annan användares kalender

1. På sidan Kalender klickar du på fliken Användare vid behov.
2. I namnlisten klickar du på sökningsikonen och klickar på användarens Efternamn i sökfönstret.

   Den användarkalendern visas i vyn Användare.

   Obs! Endast användare som delar sin kalender med dig, och användare som är medlemmar i din grupp, kan väljas.

Gå tillbaka till den egna kalendern snabbt

- Klicka på knappen Min kalender i namnlisten.

Visa en kombinerad kalender för alla gruppmedlemmar

1. På sidan Kalender klickar du på fliken Grupp.
2. I den kombinerade kalendern kan du:
   - Klicka på användarens namn för att gå till användarens personliga kalender.
   - Klicka på datumet för att gå till gruppvyn för den dagen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om anpassade kalendervyer:

Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 236)

Sidan Kalenderinställning

Klicka på ett avsnitt om du vill se instruktioner för hur du gör följande från sidan Kalenderinställning:

- Dela kalender (på sidan 233)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234)
- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 236)

Obs! Kalendern fungerar enbart enligt den gregorianska kalendern. Den kan inte ställas in för andra kalendersystem.

Dela kalender

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du vill utöka tillgången till din kalender till andra personer än dina gruppmedlemmar måste du dela ut kalendern särskilt till varje ny person.

Så här delar du din kalender:

1. Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
2. Klicka på Dela kalender på sidan Kalenderinställning.

   Om du är medlem i en grupp visas en lista över medlemmarna i gruppen i sektionen Standarddelning.

3 Klicka på Lägg till användare i sektionen Min kalenderdelningslista.

4 Välj de användare du vill dela din kalender med på sidan Delad kalender.

5 Spara dina ändringar.

Ställa in standardvyn för kalendern

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar din standardkalendervy från länken Kalenderinställning på kalendersidorna.

När du konfigurerar standardkalendervyn kan du göra följande:

- Välj den kalendervy som ska visas som standard varje gång du klickar på fliken Kalender.
- Ange vilken dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern och i datumväljarna när du väljer värden för datumfält i Oracle CRM On Demand.
- Välj de veckodagar och de arbetstider du vill visa i din kalender, om du inte vill använda inställningarna som gäller för hela företaget.

  Som standard är alla kryssrutorna för veckodagar omarkerade och fälten Starttid för arbetstid och Sluttid för arbetstid tomma. När du anger arbetstider kan du bara ange en starttid och en sluttid. Du kan inte ange olika arbetstider för enskilda arbetsdagar. Om du anger en starttid för din arbetstid måste du även ange en sluttid, och sluttiden måste infalla senare än starttiden. På samma sätt måste du ange en starttid, om du har angett en sluttid. Om det behövs konverterar Oracle CRM On Demand starttiden och sluttiden som du anger till rätt format för ditt språk när du har sparat dina ändringar.

  Om du använder ett klassiskt tema kan tidsluckorna i kalendern starta och sluta på timmen, och om du använder en modern kalender kan tidsluckorna starta och sluta på timmen eller halvtimmen. För kalendervyerna avrundar Oracle CRM On Demand starttiden för arbetstiden bakåt till närmaste timme eller halvtimme (beroende på vad som är tillämpligt) och avrundar sluttiden för arbetstiden framåt till närmaste timme eller halvtimme. Om du anger till exempel kl. 8.40 som starttid avrundar Oracle CRM On Demand starttiden till kl. 8.00 för kalendervyerna om du använder ett klassiskt tema och till kl. 8.30 om du använder ett modernt tema. Om du anger till exempel kl. 17.40 som sluttid avrundar Oracle CRM On Demand sluttiden framåt till kl. 18.00 för kalendervyerna oavsett om du använder ett klassiskt tema eller ett modernt tema.

  Information om hur arbetsdagar och arbetstid visas i dina kalendervyer finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns "Om arbetsdagar och arbetstid i kalender" på sidan 198).

- Välj ytterligare information ska visas i mötena i kalendervyerna. Som standard visas information från fälten Ämne, Plats och Kontakt i mötena som visas i kalendervyerna. Du kan välja att visa följande information:
  - Namnet på kontot som är länkat till mötet. Kontonamnet är en länk till kontoposten.
  - Statusen för mötet.
  - Telefonnumret till den primära kontakten som är länkad till mötet. Telefonnumret är en länk till kontaktposten. Om fältet Telefon, arbete anges i kontaktposten visas telefonnumret till arbetet. Om fältet Telefon, arbete inte anges i kontaktposten, och om fältet Mobiltelefon fylls i, visas mobiltelefonnumret.

- Om påminnelser har konfigurerats för aktiviteter, ska du ange om du vill få påminnelser om aktiviteter som du äger eller där du ingår i listan över användare. Följande alternativ finns i fältet Aktivitetsmeddelande:
  - **Ingen.** Välj det här alternativet om du inte vill få påminnelser.
  - **E-post.** Välj det här alternativet om du vill få påminnelser via e-post.
  - **Popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet visas påminnelserna i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **E-post- och popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet får du e-postpåminnelser och påminnelserna visas också i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **Tomt.** Om du inte anger något i fältet Aktivitetsmeddelande, används det alternativ som har valts i fältet Aktivitetsmeddelande på företagsnivå. Standardalternativet på företagsnivå är Ingen, men administratören kan ha valt ett annat alternativ.

I följande process beskrivs hur du ställer in standardkalendervyn.

Så här ställer du in en standardkalendervy

1. Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
2. Klicka på Standardkalendervy på sidan Kalenderinställning.
3. Så här anger du inställningarna på sidan Standardkalenderinställningar:
   a. Välj en kalendervy.
   b. Välj den dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern.

      Fältet Kalenderveckan startar på är tomt som standard. Om du inte anger något värde i fältet används företagets inställning för veckans första dag.

      Obs! När du har ändrat veckans startdag måste du logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att kunna se ändringen i kalendern och i datumväljarna där du väljer värden för datumfälten i Oracle CRM On Demand.

   c. Konfigurera arbetsdagarna och arbetstiden för din kalender i sektionen för arbetsveckan på följande sätt:
      - Markera kryssrutan för varje dag som du vill visa som arbetsdag i din kalender. Om du markerar kryssrutan för en eller flera dagar visas bara de dagarna som arbetsdagar i dina dagliga och veckovisa användarkalendervyer, oavsett vilka arbetsdagar som är angivna på företagsnivån. Om kryssrutorna för alla dagar är avmarkerade gäller de arbetsdagar som är angivna på företagsnivån för din kalender.
      - Om du vill ange en starttid för din arbetstid som inte är samma som den tid som är angiven på företagsnivån anger du starttiden i fältet Starttid för arbetstid.
      - Om du har angett en starttid för din arbetstid anger du sluttiden i fältet Sluttid för arbetstid. Sluttiden måste infalla efter starttiden.

Obs! Om du inte anger en starttid och en sluttid för arbetstiden gäller de arbetstider som är angivna på företagsnivån för din kalender.

d I sektionen för inställningar av mötesinformation markerar du kryssrutorna för annan information som du vill visa i mötena i kalendervyerna.

e Välj önskat alternativ i fältet Aktivitetsmeddelande, eller lämna fältet tomt om du vill använda inställningen på företagsnivå.

f Spara ändringarna.

Lägga till anpassade vyer för kalendern

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du är medlem i en grupp (och din roll har behörighet att dela kalendern) kan du automatiskt visa en sammanslagen kalender som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy. Kanske vill du dock konfigurera olika kombinerade kalendervyer så att de passar dina specifika behov. Om du vill konfigurera kombinerade kalendervyer lägger du till en anpassad vy.

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare över funktionsgränserna. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

Obs! I anpassade vyer kan du inte ändra veckans startdag eller dagens starttid.

Så här lägger du till en anpassad kalendervy

1 Klicka på länken Kalenderinställning på kalendersidorna.

2 Klicka på Hantera gruppvyer på sidan Kalenderinställning.

På sidan Hantera vyer visas ditt gruppnamn i sektionen Standardvyer.

3 Klicka på Lägg till.

4 På sidan Hantera vyer anger du ett namn och en beskrivning för vyn.

Obs! Du kan inte välja en hel grupp att dela kalendrar med. I stället måste du i en anpassad vy lägga till varje medlem i den gruppen som en användare.

5 Spara posten.

6 På sidan Hantera vyer klickar du på namnet för den nya gruppen.

Detaljsidan för hantering av vyer visas.

7 Klicka på Lägg till medlemmar och välj användarna.

8 Spara posten.

Den nya vyn visas i listrutan på fliken Kalendergrupp.

Visa gruppuppgiftslistor

Om ditt företag använder grupptilldelningsalternativet och du är medlem i en grupp, kan du visa en konsoliderad lista över uppgifterna som ägs av en medlem i din grupp eller där en medlem i din grupp ingår i aktivitetsteamet. Mer information om grupper finns i Grupphantering.

Så här visar du gruppuppgiftslistor:

1 På sidan Kalender klickar du på fliken Gruppuppgifter.

2 Välj den lista med uppgifter som du vill visa från listrutan.

Obs! Uppgifterna som andra användare har markerat som privata visas inte i gruppuppgiftslistan.

Använda bedömningsskript för aktivitet

Företagsadministratören kan ha ställt in bedömningsskript som hjälper dig att samla ihop information om och utvärdera aktiviteter, till exempel uppgifter, bokningar och säljbesök. Ett *bedömningsskript* består av en serie frågor som du använder för att samla in kunddata. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Obs! För närvarande är inte aktivitetsbedömningarna aktiverade för smarta samtal.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

Så här använder du ett bedömningsskript för aktivitet

1 Välj aktiviteten.

Mer information om hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 71). Mer information om aktiviteter finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 193).

2 På detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Aktivitetsbedömning och klickar på Lägg till.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Aktivitetsbedömning i din sidlayout. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 På sidan Aktivitetsbedömningar väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar på Spara.

Detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten visas igen.

Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Om synkronisering av händelser och möten

Om din företagsadministratör markerar inställningen Visa händelser i kalendern på sidan Företagsprofil visar Oracle CRM On Demand informationen i händelseposter i kalendern. Om inställningen är markerad upprätthåller Oracle CRM On Demand automatiskt en associerad mötespost för en händelsepost. När en användare skapar, uppdaterar eller tar bort en händelsepost via gränssnittet, importassistenten eller webbtjänster skapar, uppdaterar eller raderar Oracle CRM On Demand den associerade mötesposten. På motsvarande sätt skapar, uppdaterar eller raderar Oracle CRM On Demand automatiskt den ursprungliga händelseposten när du uppdaterar eller tar bort motsvarande mötespost för händelsen via samma kanaler.

Vi tänker oss en händelse som får namnet Kardiologkonferens och som ska äga rum mellan 2015-07-20 kl. 09:00 och 2015-07-20 kl. 17:00 på Marriott Hotel. Oracle CRM On Demand skapar en mötespost på följande sätt:

- Anger Kardiologkonferens som ämne
- Anger tid och datum för mötet till att börja 2015-07-20 kl. 09:00 och sluta 2015-07-20 kl. 17:00
- Anger Marriot Hotel som plats
- Anger Händelse som aktivitetstyp

Oracle CRM On Demand visar mötet för händelsen i kalendern i Oracle CRM On Demand. Dessutom visas mötet också i kalendrar för andra produkter som synkroniseras med Oracle CRM On Demand, som Oracle CRM On Demand Desktop.

I följande tabell visas mappningen av fält mellan en händelsepost och motsvarande mötespost.

Fält i händelseposten	Fält i mötesposten
Namn	Ämne
Starttid	Starttid
Sluttid	Sluttid
Plats	Plats
Ägare	Ägare
Bok	Bok

När en användare skapar en händelse skapas motsvarande möte i Oracle CRM On Demand och dessa fält kopieras från händelsen till mötet. Dessutom kopieras vissa underordnade poster för en händelse i Oracle CRM On Demand, exempelvis en användare som läggs till i ett händelseteam eller en bok som läggs till i en händelse. På liknande sätt skapas dessa underordnade poster i Oracle CRM On Demand för händelser när de skapas i en mötespost. I kalenderposten som skapas i Oracle CRM On Demand för en händelse, visas namn

och plats för händelsen som ämne samt platsen för mötet i parentes. Om du klickar på ämneslänken kommer du till sidan Mötesdetalj, precis som för kalenderposter som inte är händelser.

Obs! När användaren uppdaterar en händelse och sparar den för en befintlig händelsepost skapas mötet automatiskt i Oracle CRM On Demand, tillsammans med de underordnade posterna för bok och användare, från den tidpunkten. Det innebär att Oracle CRM On Demand inte visar gamla händelser i kalendern förrän användaren uppdaterar och sparar händelsen igen. Om du lägger till eller tar bort underordnade poster för en händelse anses det inte som en uppdatering av händelseposten och något möte skapas inte. Om din företagsadministratör dessutom avmarkerar inställningen Visa händelser i kalendern i företagsprofilen skapar Oracle CRM On Demand inte längre ett associerat händelsemöte som motsvarar eventuella nya händelser. Alla befintliga händelsemöten som skapats sedan administratören markerade inställningen finns dock kvar i Oracle CRM On Demand, och Oracle CRM On Demand fortsätter synkronisera dessa händelsemöten med motsvarande händelseuppdateringar för att undvika att data inte stämmer mellan händelsen och händelsemötet. Oracle CRM On Demand visar dock inte händelsemötet i kalendern eftersom administratören avmarkerat inställningen.

När en användare tar bort ett mappat händelsemöte eller ursprungshändelsen tas både det mappade händelsemötet och själva händelsen bort i Oracle CRM On Demand, inklusive de delade underordnade posterna, som en delad användarpost eller delad bokpost. Användarna kan återställa vilken som helst av dessa poster från sidan Borttagna poster i upp till 30 dagar efter borttagningen. Om någon av dessa poster återställs så återställs även den andra, motsvarande posten. Om till exempel en händelse återställs så återställs också det möte som motsvarar den händelsen.

Användare som läggs till i ett synkroniserat möte som användare, läggs till i händelsen som en teammedlem med läsbehörighet för händelsen. Användare som läggs till i en synkroniserad händelse har läsbehörighet för mötet. I Oracle CRM On Demand utvärderas poståtkomsten för teamet och standardåtkomstprofilen som är kopplad till användarens roll för att fastställa användarens åtkomst till posten. Medlemmar i användargrupper läggs inte till som teammedlemmar i en händelse. Oavsett från vilken kanal en användare blir tillagd som händelseteammedlem, blir den användaren tillagd i mötet som användare.

Användare som kan komma åt ett synkroniserat möte via en bok har samma åtkomst till händelsen via boken. Om de har åtkomst till en synkroniserad händelse via en bok har de även samma åtkomst till mötet via boken. Händelsemötet visas inte i kalendern för en användare som har åtkomst via en bok. Användaren får däremot åtkomst till händelsemötesposten i möteslistorna. Om det finns ett arbetsflöde i en händelse med en boktilldelningsåtgärd tilldelas även den bok som är kopplad till händelsen till det synkroniserade mötet. Det omvända är också sant. Det vill säga, om det finns ett arbetsflöde i en aktivitet med en boktilldelningsåtgärd, tilldelas boken som är kopplad till mötet också till den synkroniserade händelsen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 201)
- Hantera händelser (på sidan 613)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)

Aktivitetsfält

Använd sidan Uppgift, redigera om du vill lägga till en uppgift eller uppdatera detaljer för en befintlig uppgift. Använd sidan Bokning, redigera om du vill lägga till en bokning eller uppdatera detaljerna för en befintlig bokning. Använd sidan Samtal, redigera om du vill uppdatera detaljerna för ett befintligt planerat samtal. Redigeringssidorna visar en fullständig uppsättning fält för en uppgift eller en bokning.

Tips! Du kan också redigera aktiviteter på sidan Aktivitetslista på detaljsidorna möte, uppgift och samtal. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns mer information om några fält som finns tillgängliga på sidorna Uppgift, redigera och Bokning, redigera. Mer information om fälten som finns tillgängliga på sidan Samtal, redigera finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

Obs! Om posttypen aktivitet är konfigurerad i blandat läge eller bokläge då får inte fältet delegerad flagga vara närvarande vid detaljsidans layout för möte, uppgift och samtal, annars kan ett fel uppstå när du försöker spara till möte, uppgift eller samtal.

Fält	Beskrivning
Konto	Konto som är länkat till aktiviteten.
Mötespåminnelse	Hur lång tid före mötets starttid som påminnelser ska skickas. Påminnelser skickas till mötesägaren och till alla användare i listan över användare för mötet. Detta förutsätter att inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och på företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 234). Information om formatet och innehållet i påminnelserna som skickas till användarna finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206). Om du inte anger något i fältet Mötespåminnelse skickas inga påminnelser om mötet. **Obs!** Om du ändrar den angivna tidslängden för påminnelsen för ett befintligt möte, gäller den ändringen för påminnelsen för alla användare som ska delta i mötet. Fältet Mötespåminnelse visas inte som standard på mötets detaljsida i standardapplikationen, men administratören kan lägga till fältet i sidlayouten för din roll.
Godkännandestatus	Postens godkännandestatus när uppgiften skapas. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.

Fält	Beskrivning
Resultat av samtal	Resultatet av aktivitetstypen Födelsedagssamtal, Hänvisningssamtal eller Granskningssamtal, t.ex. Inget svar, Möte, Håll kontakten eller Stängd fil. När du anger ett värde i det här fältet blir det skrivskyddat.
Kampanj	Kampanjen som är länkad till aktiviteten.
Kommentarer	Det här fältet innehåller kommentarer om aktiviteten. Fältet har en gräns på 250 tecken.
Slutförandedatum	Datumet och tiden då aktiviteten slutfördes. För uppgifterna fylls det här fältet i automatiskt när statusfältet har ställts in på Slutförd eller när någon har klickat på knappen Markera som slutförd. För mötena ställs slutförandedatumet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om fältet Slutförandedatum inte har konfigurerats som ett skrivskyddat fält kan du ange ett datum i det här fältet som inte är samma som slutdatumet för mötet. Om du däremot senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid. Genom att ändra datumet i fältet för slutförande datum innebär inte att kryssrutan för slutförande för det valda mötet eller statusfältet ställs in som Slutfört, även om det nya datumet är passerat. Fältet Slutförandedatum får aldrig lämnas tomt för möten eftersom det här fältet används i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka möten som ska ingå i listorna över öppna aktiviteter och öppna möten som förekommer i flera områden i Oracle CRM On Demand. Om du nollställer värdet från fältet Slutförandedatum för ett möte, återställs fältet automatiskt i Oracle CRM On Demand till samma värde som fältet Sluttid.
Slutförd	För uppgifterna markeras den här kryssrutan i automatiskt när uppgiftens statusfält har ställts in på Slutförd. För möten markeras inte den här kryssrutan i automatiskt när mötets statusfält har ställts in på Slutförd.
Primär kontakt	Primär kontakt som är länkad till den här aktiviteten. För företag som använder gruppfunktionen finns den primära kontakten på kalendervyn.
Delegerad av	Användaren som delegerade aktiviteten till en annan ägare. Om fältet Delegerad av är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten infogas ditt namn automatiskt fältet Delegerad av när aktiviteten har omtilldelats. Om fältet Delegerad av redan innehåller namnet på en användare uppdateras det inte automatiskt när du omtilldelar aktiviteten. Om det behövs kan du ändra fältet manuellt och infoga ditt namn eller namnet på valfri annan användare. Som standard kontrolleras inte ändringar av fältet Delegerad av.
Beskrivning	Ytterligare information om den här aktiviteten. Begränsat till 16,350 tecken.
Sista datum	Datum uppgiften ska göras (gäller endast uppgifter).
Sluttid	Datumet och tiden då mötet infaller (gäller endast möten). Standardvärdet är dagens datum och 13:00. Oracle CRM On Demand uppdaterar det här fältet automatiskt med hjälp av mötets starttid och hur länge den pågår.

Fält	Beskrivning
	För möten ställs slutförandedatumet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om du senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid.
Kundämne	Kundämne som är länkat till aktiviteten.
Plats	Plats där bokningen äger rum (gäller endast bokningar).
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till aktiviteten.
Ägare	Aktivitetspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Prioritet	Prioritetsnivån, till exempel 1-Hög, 2-Medium eller 3-Låg. Prioritetsnivån används bara till uppgifter. Standardvärdet är 3-Låg. Du kan skapa en uppgift med nullvärde i fältet Prioritet om fältet inte är ett obligatoriskt fält för uppgifter i företaget. Om fältet Prioritet däremot är inställt till ett värde som inte är null när en uppgift skapas eller uppdateras, kan du inte senare ändra prioritetsfältet för den uppgiften till ett nullvärde även om prioritetsfältet inte är ett obligatoriskt fält. **Obs!** Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.
Privat	Om kryssrutan Privat är markerad visas inte aktivitetsposten för andra användare som standard, även om aktiviteten är länkad till en post som kan visas av andra. Aktivitetsposten kan dock visas av vissa användare. Användare med behörigheten Visa privata aktiviteter och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina användarroller kan visa alla aktiviteter som är märkta som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter medger inte att användaren uppdaterar eller tar bort en aktivitet som är märkt som privat och som ägs av en annan användare. Användare med behörigheten Ta bort valfri aktivitet och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina roller kan ta bort aktiviteter som de inte äger och aktiviter som är märkta som

Fält	Beskrivning
	privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.
Avslagsorsak	Anger varför objektet returnerades eller avslogs. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceärende	Serviceärende som är kopplat till aktiviteten.
Starttid	Datum och tid mötet börjar (gäller endast bokningar). Standardvärdet är dagens datum och 12:00.
Status	Uppgiftens eller mötets status, t.ex. Avslutad, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan eller Inte startad. **Obs!** Administratörer kan redigera statusurvalslistan och lägga till nya värden eller uppdatera befintliga värden om deras roll har behörigheterna *Anpassa applikation - redigera statusurvalslista för aktivitet* och *Anpassa applikation*. Information om hur du anpassar värden i urvalslistor finns i Ändra värden i urvalslistor. **Varning:** Om du lägger till eller redigerar värdena som är tillgängliga som standard i urvalslistan för fältet Status för posttypen Aktivitet kan det leda till oönskade resultat för aktivitetsbearbetningen. Oracle CRM On Demand söker specifikt efter fältvärdena Slutfört, Skickar, Skickad eller Planerad när det bearbetar aktiviteter. Om företaget avaktiverar de här statusvärdena och ersätter dem med anpassade värden kommer inte aktivitetsbearbetningen i Oracle CRM On Demand-applikationen att fungera enligt beskrivningen i dokumentationen. Vi rekommenderar därför att urvalslistevärdena för fältet Status för posttypen Aktivitet inte ändras.
Ämne	Rubrik eller kort beskrivning av aktiviteten.
Deltyp	Godkännandets objekttyp. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Uppgiftspåminnelse	Datum och tid då påminnelser om uppgiften ska skickas. Påminnelser skickas till uppgiftens ägare och till alla användare i listan med användare för uppgiften. Detta förutsätter att inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och på företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in

Fält	Beskrivning
	standardvyn för kalendern (på sidan 234). Information om formatet och innehållet i påminnelserna som skickas till användarna finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 206). Om du inte anger något i fältet Uppgiftspåminnelse skickas inga påminnelser om uppgiften. **Obs!** Om du ändrar angivet datum eller angiven tid för påminnelsen om en befintlig uppgift, gäller den ändringen för påminnelsen för alla uppgiftsanvändare. Fältet Uppgiftspåminnelse visas inte som standard på uppgiftens detaljsida i standardapplikationen, men administratören kan lägga till fältet i sidlayouten för din roll. **Obs!** Om du ändrar sista datum för en uppgift, uppdateras inte fältet Uppgiftspåminnelse automatiskt. Om du vill ändra datum och tid för uppgiftspåminnelsen måste du uppdatera det här fältet manuellt.
Typ	För både uppgifter och möten refererar det här fältet till en kategori, t.ex. Godkännande, Födelsedagssamtal, Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Lunch, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt, Hänvisningssamtal, Granskningssamtal eller Att göra.
Aktivitet	Det här skrivskyddade urvalslistefältet refererar till typen av aktivitet, dvs. Uppgift, Möte, Automatisk uppgift, COD-aktivitet eller Smart samtal. **Obs!** Det här fältet förekommer inte i standardsidlayouter för aktiviteter, t.ex. sidlayouter för uppgifter eller sidlayouter för möten osv.

3 Marknadsföring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för marknadsföringsinformation:

- **Kampanjer**. Använd sidorna när du vill hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.
- **Kundämnen**. Använd sidorna när du vill följa upp kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatisera processen för kundämneskonvertering.

Hantera marknadsföring

Använd följande processer för att hantera marknadsföring:

1. Hantera kampanjer (finns "Hantera kampanjer." på sidan 245).
2. Hantera kundämnen (på sidan 246).

Hantera kampanjer.

Så här hanterar du kampanjer:

1. Skapa en kampanjpost. Se Skapa poster (på sidan 53) och Kampanjfält (på sidan 252).
2. Tilldela kampanjmottagare. Se Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 250).
3. Genomför kampanjen.
4. Följ upp kampanjen. Se Registrera svar på kampanjer (på sidan 251).
5. Mät hur effektiv kampanjen var. Se Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 252).
6. Koppla kundämnen till kampanjen. Om kampanjen genererar kundämnen måste du koppla de nya kundämnena till den kampanj de kommer ifrån. Se Skapa poster (på sidan 53) och Fält för kundämnen (på sidan 273).

Hantera kundämnen

Så här hanterar du kundämnen:

1. Ställ in regler för tilldelning av kundämnen. Se Om tilldelningsregler och Ställa in tilldelningsregler.
2. Ställ in konverteringsregler för kundämnen. Se Kundämnen (på sidan 254) och Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.
3. Ställ in layouter för kundämneskonvertering. Se Skapa layouter för kundämneskonverteringar.
4. Skapa kvalificeringsskript för kundämnen. Se Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 264).
5. Kvalificera kundämnet. Se Kvalificera kundämnen (på sidan 264).
6. Konvertera eller avslå kundämnet.

   Du kan konvertera kundämnen till poster för konto, kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Se Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266). Om du bestämmer att ett kundämne inte är värdefullt kan du ta bort det från kundämneshanteringen. Se Avslå kundämnen (på sidan 271).

Kampanjer

Skapa, uppdatera och bevaka kampanjer med hjälp av kampanjsidorna. En *kampanj* är ett medel du använder när du vill skicka ett marknadsföringsbudskap till en eller flera grupper, inklusive befintliga och potentiella kunder. Vanligtvis innehåller kampanjer erbjudanden som förmedlas via olika kommunikationskanaler för att kunna behålla gamla kunder eller skaffa nya. Målet är att skapa intresse för företagets produkter och tjänster.

Med hjälp av kampanjer kan du göra följande:

- Spara kampanjinformation, t.ex. budgeterade kostnader jämför med aktuella kostnader, målkundämnen och marknadsföringsmaterial (till exempel broschyrer och grafik) på ett och samma ställe.
- Dela kampanjvyer med marknadsföringsteamet och dela enhetlig kampanjinformation med ditt säljteam i realtid.
- Se resultaten av kampanjen genom att visa kundämnen och affärsmöjligheter som har skapats för varje kampanj.
- Använda rapporter byggda på förhand för att mäta resultat och avkastning på investering för kampanjaktiviteterna i realtid.
- Göra historiska jämförelser mellan aktuella och tidigare kampanjer för att identifiera trender.

Sälj- och marknadsföringschefer kan importera kundämnen och länka dem till en befintlig kampanj. Information om kundämnen måste först formateras till en fil med kommaavgränsade värden (.csv)

Kampanjer, kundämnen, affärsmöjligheter och kontakter

Under en kampanj kan du skapa flera kundämnen som är kopplade till kampanjen. Om du konverterar några av kundämnena till affärsmöjligheter, kontakter eller konton flyttas också kopplingen från det ursprungliga kundämnet till det nya objektet. Exempel: Kampanj A skapar 100 kundämnen, L1 till L100. Du kopplar alla kundämnena till kampanj A. Du bedömer att kundämnena L1 till L90 aldrig kommer att ge någon intäkt. Kundämnena L91 till L100 bedöms däremot att kunna ge intäkter och du konverterar dem till affärsmöjligheterna O1 till O10. Alla affärsmöjligheterna kopplas automatiskt till kampanj A. Flera månader senare vill du kontrollera hur effektiv kampanj A har varit. Du går igenom kampanjen och ser att det finns 100 kundämnen och tio affärsmöjligheter kopplade till den. Sedan kan du jämföra resultaten med tidigare kampanjer eller dina förväntningar och göra eventuella justeringar.

Obs! Om företagsadministratören lägger till anpassade fält för kundämnen överförs inte dessa fält till affärsmöjlighetsposterna när kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller kontakt. Ett undantag är om företagsadministratören ställer in ytterligare mappning via funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information om mappning av kundämnesfält finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.

Arbeta med hemsidan för kampanjer

Hemsidan Kampanj är utgångspunkten för hantering av kampanjer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Kampanj. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kampanj

Du kan skapa en kampanj genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kampanjer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Kampanjfält (på sidan 252).

Arbeta med kampanjlistor

I sektionen Kampanjlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kampanjer.

Kampanjlista	Filter
Alla aktiva kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Aktiv.
Alla slutförda kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Slutförd.
Alla planerade kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Planerad.
Nyligen skapade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per skapandedatum, med den senaste skapade kampanjen överst på listan.

Kampanjlista	Filter
Nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.
Alla kampanjer	Ingen. Listan visar alla kampanjer för ditt företag, sorterade per kampanjnamn, i stigande ordning.
Mina nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer som ägs av dig. Listan sorteras per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kampanjer

I sektionen Mina nyligen visade kampanjer visas de kampanjer som du visade senast.

Arbeta med kampanjuppgifter

I sektionen Kampanjuppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på kampanjens namn om du vill visa den kampanj som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa aktiva kampanjer

I sektionen Aktiva kampanjer visas en lista över de kampanjer som körs för närvarande.

- Klicka på fältet Kampanj om du vill visa en aktiv kampanj.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Rapportsektioner

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Aktiv kampanjstatus.

Använda rapporter för att mäta kampanjeffektivitet

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan). I standardapplikationen visas sektionen Statusen Aktiv kampanj där du kan se en analys av alla aktiva kampanjer. Mer information om hur du använder sektionen Statusen Aktiv kampanj finns i Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 252).

Lägga till sektioner på din hemsida för kampanjer

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kampanjer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kampanjer

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kampanjer.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera kampanjer

Utför följande uppgifter för att hantera kampanjer:

- Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 250)
- Registrera svar på kampanjer (på sidan 251)
- Avsluta kampanjer (på sidan 251)
- Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 252)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)

- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kampanjfält (på sidan 252)
- Arbeta med hemsidan för kampanjer (på sidan 247)
- Rapporter (på sidan 931)
- Importera data

Välja ut kontakter för kampanjer

Du kan välja kontakter som du vill rikta en kampanj till.

Obs! Om företaget använder Segmenteringsguiden, som är en nedladdningsbar applikation som fungerar mellan Oracle CRM On Demand och Excel, kan du skapa segment som filtrerar poster enligt kriterier från ett antal posttyper. Information om hur du laddar ned och använder Segmenteringsguiden finns i Använda Segmenteringsguiden (på sidan 924).

Så här väljer du ut kontakter för kampanjer:

1. Välj kampanjen.

   Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Kampanjdetalj rullar du ned till avsnittet Mottagare och gör följande:

   Obs! Om sektionen Mottagare inte visas på din detaljsida för kampanjer kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Mottagare i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

   - Klicka på Lägg till för att välja en kontakt i taget.
   - Om du vill ta bort en kontakt klickar du på länken Ta bort på den aktuella postens rad. Då tas posten bort utan att kontakten raderas.

3. Spara posten.

Information om hur du importerar kontakter från en fil finns i Importera data.

Registrera svar på kampanjer

När du vill registrera svaret på en kampanj, till exempel det faktum att en mottagare har bevistat ett evenemang, kan du bevaka detta i kampanjens mottagarsektion.

Så här registrerar du ett svar på en kampanj

1 Välj kampanjen.

Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i Hitta poster (på sidan 71).

Obs! Om inte sektionen Mottagare visas på sidan Kampanjdetalj kan du lägga till den genom att klicka på Sidlayout.

2 På detaljsidan för kampanjen rullar du ned till sektionen Mottagare och klickar sedan på Redigera för den kontakt vars svar du vill registrera.

3 Fyll i uppgifterna på sidan Kampanjsvar, redigera.

Fält	Beskrivning
Leveransstatus	Standardvärdena är Avvaktande, Skickat, Tillfällig avvisning, Permanent avvisning, Okänd avvisning, Mottaget och Öppnat. Företagsadministratören kan dock döpa om alternativen i listrutan.
Svarsstatus	Standardvärdena är Klicka-igenom, RSVP – kommer att deltaga, RSVP – kommer inte att deltaga, Deltog, Konverterad till kundämne, Begärde mer information, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav samt Meddelande öppnat. Företagsadministratören kan dock anpassa alternativen i den här listrutan.

4 Spara posten.

Avsluta kampanjer

Du kan ändra kampanjens status för att ange att den är avslutad.

Så här avslutar du en kampanj:

1 På sidan Kampanjlista klickar du i fältet Status.

2 Välj statusvärdet Slutförd i listrutan.

3 Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara posten.

Mäta kampanjeffektivitet

Sektionen Aktiv kampanjstatus på hemsidan för kampanjer visar en analys av alla aktiva kampanjer. Du kan använda informationen för att fastställa hur effektiva dina kampanjer är.

Så här visar du information om hur effektiva dina kampanjer är

- Gör följande i den här sektionen av hemsidan för kampanjer:
  - Placera pekaren över diagrammet för att se specifik information.
  - Klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport.
  - Ändra kategorierna i listorna för att visa samma data i ett annat perspektiv.

    Du kan till exempel visa kampanjanalyser efter ROI (avkastning på investerat kapital), konverteringsgrad för kundämne eller kostnad för varje kundämne.

Kampanjfält

På sidan Kampanj, redigera kan du lägga till en kampanj eller uppdatera information om en befintlig kampanj. På sidan Kampanj, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en kampanj.

Tips! Du kan också redigera kampanjer på sidan Kampanj, lista och Kampanj, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkampanjinformation	
Källkod	Id-kod för kampanj. Kontrollera att du anger en unik kod. Det här fältet är begränsat till max 30 tecken.
Kampanjnamn	Beskrivande namn för kampanjen. Det här fältet är begränsat till max 100 tecken.
Kampanjtyp	Typ av kampanj, t.ex. Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - övrigt, Händelse - Seminarium, Händelse - mässa, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Övrigt, Referens - anställd, Referens - extern eller Webbplats.
Målsättning	Beskrivning av syftet med kampanjen, t.ex. Öka omsättningen med 10 %.
Målgrupp	Målgrupp för kampanjen.
Erbjudande	Beskrivning av produkt eller service som erbjuds med kampanjen.

Fält	Beskrivning
Status	Kampanjstatus, t.ex.: ■ **Aktiv.** Startdatum har passerat och slutdatum ligger i framtiden. ■ **Slutförd.** Startdatum och slutdatum har passerat. ■ **Planerad.** Startdatum och slutdatum ligger i framtiden. ■ **Schemalagd.** Du kan ange den här statusen manuellt för att visa att kampanjen är klar och kan köras ett visst datum vid en viss tidpunkt. ■ **Kontakta support.** Du kan använda den här statusen för att ange eventuella problem med kampanjen, då Oracle Support måste kontaktas. E-postkampanjerna som ställdes in via Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) före avvecklingen brukade uppdateras med den här statusen för att ange att det fanns ett problem med kampanjen. Du måste ställa in statusen. Systemet uppdaterar inte statusen automatiskt när kampanjen lanseras.
Startdatum	Datum och tid då kampanjen startar. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Schemalagt datum och tid för kampanjens slut. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Kampanjvaluta	Ange kod (t.ex. SEK) för valutan som används för alla intäktsfält.
Kampanjplaninformation	
Intäktsmål	Intäkt som förväntas genereras av kampanjen.
Målkundämnen (nr)	Antal prospekt som är mål för kampanjen.
Budgeterad kostnad	Belopp företaget har avsatt för den här kampanjen.
Faktisk kostnad	Belopp företaget spenderar på den här kampanjen.
Mer information	
Ägare	Kampanjpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger

Fält	Beskrivning
	för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Beskrivning av kampanjen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Kundämnen

Använd sidorna för kundämnen för att skapa, uppdatera och utvärdera kundämnen. Ett *kundämne* är en person som har visat intresse för dina produkter eller tjänster.

Du kan ange kundämnen manuellt eller också kan de tilldelas dig. Du kan följa upp tilldelade kundämnen när du vill undersöka om de kommer att generera inkomster för företaget. Kundämnesposter är praktiska när du vill samla in nya kunduppgifter. Du kan ange uppgifter om företaget, personen och företagsintresset i en enda post istället för att behöva skapa fyra olika poster för ett konto, en kontakt, en affärsregistrering och en affärsmöjlighet.

Ett kundämne går igenom hanteringsprocessen i följande faser: utvärdering, kvalificering och konvertering till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering. I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ta bort det genom att arkivera det. Istället för att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du avslå det. Stegen beskrivs närmare längre fram i detta avsnitt.

Utvärdera kundämnen

Under utvärderingen utför personen som utvärderar kundämnet ett antal aktiviteter:

- Ringer, e-postar eller besöker kontakten för att utbyta information.
- Uppdaterar specifik information om kundämnet med mer korrekt och nyare information.
- Skapar, bevakar och slutför aktiviteter som rör kundämnet.
- Gör anteckningar om kommunikationen.
- (Valfritt, rekommenderas) Kopplar kundämnet till ett konto och en kontakt. Detta har följande fördelar:
  - Användaren som är tilldelad kontot eller kontakten (det kan vara användaren som är tilldelad kundämnen men även någon annan) kan visa kundämnet under utvärderingsprocessen, eftersom det viss på sidorna Konto och Kontakt.
  - Kundämnesägaren får tillgång till ytterligare information om kontot eller kontakten genom att klicka på en länk.
  - Kundämnesägaren kan ange fler uppgifter än vad som normalt kan lagras för ett kundämne, exempelvis ytterligare kontakter i kontot, leveransadress och så vidare.

- Om kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan befintliga konto- och kontaktlänkar göra processen snabbare.

Kvalificera kundämnen

Kvalificeringsprocessen hjälper utvärderaren att samla tillräckligt med information för att avgöra vilka kundämnen som ska drivas vidare. När utvärderaren fastställer att ett kundämne har potential för generering av intäkter, kvalificerar han eller hon kundämnet. En kontroll görs sedan i systemet för att säkerställa att vissa viktiga fält innehåller data. Om kriterierna har uppfyllts, anges kundämnet som kvalificerat och det blir synligt för säljaren som ett nytt kvalificerat kundämne.

Genom att kvalificera kundämnen kan företaget ägna mer tid åt att arbeta med affärsuppgörelser med stor potential. Företagsadministratörer kan konfigurera skrift för kvalificering av kundämnen som hjälper utvärderarna att kvalificera kundämnen snabbare och mer konsekvent. (Mer information om hur du ställer in bedömningsskript finns i Ställa in bedömningsskript).

Arkivera kundämnen

Om kundämnet inte anses ha något värde för företaget kan utvärderaren arkivera det. Kundämnet tas då bort från hanteringsprocessen.

Tips! Om du vill sortera arkiverade kundämnen skapar du en ny lista med namnet Arkiverade kundämnen. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Konvertera kundämnen till affärsmöjligheter eller affärsregistreringar

Kundämnen kan konverteras till kontakter och eventuellt till konton, affärsmöjligheter och affärsregistreringar med hjälp av sidan för kundämneskonvertering. Sidan innehåller alternativ för kundämneskonvertering enligt specifikationen i layouten för kundämneskonverteringen som används till användarrollen. Om ett kundämne har tillräcklig potential kan utvärderaren konvertera det till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering så länge alla konverteringsalternativ är aktiva i layouten. Utvärderaren måste ange ett konto och en kontakt i kontot som ska länkas till kundämnet och en affärsmöjlighet eller affärsregistrering som också ska länkas till kundämnet.

Oracle CRM On Demand skapar då en ny affärsmöjlighet eller affärsregistrering och tar bort kundämnet från den aktiva utvärderingen (även om det fortfarande kan visas om så önskas).

Om administratören lägger till de relevanta alternativen i layouten för konvertering av kundämnen kan utvärderaren också göra följande när ett kundämne konverteras:

- Kopiera medlemmarna i kundämnesteamet till teamet för kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.

  Teamrollen och åtkomstnivån för medlemmarna i kundämnesteamet i ett konto, en kontakt eller affärsmöjlighet fastställs på följande sätt:

  - **När en befintlig post används.** Utvärderaren måste ange den poståtkomstnivå som ska tilldelas kundämnesägaren i teamet för det länkade kontot eller den länkade kontakten. Alla övriga medlemmar i kundämnesteamet får poståtkomstnivån för den länkade posten som de har i kundämnesposten. Alla medlemmar i kundämnesteamet, inklusive kundämnesägaren, är redan medlem i teamet för den länkade posten, och då lämnas användarens åtkomstnivå oförändrad. Om en medlem i teamet, inklusive kundämnesägaren, har en teamroll i kundämnet får användaren samma

roll i den länkade posten, om inte användaren redan har en teamroll i den länkade posten. I så fall ändras inte användarens roll i den länkade posten.

- **När en ny post skapas.** Utvärderaren måste ange den poståtkomstnivå som ska tilldelas kundämnesägaren i teamet för den nya posten. Övriga medlemmar i kundämnesteamet får den poståtkomstnivå i den nya posten som de har i kundämnesposten. Om en medlem i teamet, inklusive kundämnesägaren, har en teamroll i kundämnet får användaren samma roll i den nya posten.

  Information om ägarskapet för de nya posterna finns i Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne i det här ämnet.

Obs! Om teamrollen, som tilldelas till en teammedlem i kundämnet, inte är tillgänglig för posttypen i den länkade posten lämnas fältet Teamroll tomt för den användaren i den länkade posten.

- Länka kundämnets associerade poster med anpassade objekt till kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.

Konverteringsprocessen

I standardapplikationen transporteras viss information från kundämnesposten till relevanta fält i posterna för kontot, kontakten, affärsmöjligheten och affärsregistreringen som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen. I följande tabell visas ett exempel på hur fälten kan mappas mellan posterna. Några av fälten som visas i den här tabellen mappas som standard, medan andra fält inte gör det. Företagsadministratören kan fastställa hur kundämnesfälten mappas för företaget. Mer information om hur du mappar fält för kundämneskonverteringen finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Adress	Faktureringsadress	Ej tillämplig	Kontakt, adress	Adress för affär
Årliga intäkter	Årliga intäkter	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
C:a-inkomst	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Total inkomst	Ej tillämplig
Associerat företag	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Associerat företag
Associerad kontakt	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Associerad kontakt
Kampanj	Källkampanj **Obs!** Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren	Källkampanj **Obs!** Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare	Källkampanj **Obs!** Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontakten skapas av en användare kan	Ej tillämplig

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
	ange information i fältet.	kan användaren ange information i fältet.	användaren ange information i fältet.	
Mobiltelefonnr	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Mobiltelefonnr	Mobiltelefon
Ort	Fakt.adress, ort Lev.adress, ort	Ej tillämplig	Primär ort	Ort (för affär)
Företag	Konto	Konto	Konto	Företagsnamn
Land	Faktureringsland Lev.adress, land	Ej tillämplig	Primärt land	Land
Födelsedatum	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Födelsedatum	Ej tillämplig
Beskrivning	Ej tillämplig	Beskrivning	Ej tillämplig	Motivering
E-post	Ej tillämplig	Ej tillämplig	E-post	E-post
Uppskattat avslutsdatum	Ej tillämplig	Avslutsdatum	Ej tillämplig	Avslutsdatum
Förnamn	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Förnamn	Ej tillämplig
Bransch	Bransch	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Befattning	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Befattning	Ej tillämplig
Efternamn	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Efternamn	Ej tillämplig
Kundämne, valuta	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Valuta för affär
Kundämnesägare	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Kundämnestyp	Kontotyp	Ej tillämplig	Kontakttyp	Ej tillämplig
Titel	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Titel	Ej tillämplig
Skicka aldrig e-post	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Skicka aldrig e-post	Ej tillämplig
Nästa steg	Ej tillämplig	Nästa steg	Ej tillämplig	Nästa steg
Antal medarbetare	Antal medarbetare	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Ursprunglig partner	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ursprunglig partner
Potentiell intäkt	Ej tillämplig	Intäkt	Ej tillämplig	Affärens storlek
Primärt telefonnr	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Telefonnr, arbete	Telefonnr
Huvudpartner	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Huvudpartner

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Produktintresse	Ej tillämplig	Affärsmöjlighet blir: Produktintresse (kontakt, fullständigt namn)	Ej tillämplig	Produktintresse
Yrke	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Yrke	Ej tillämplig
Kvalificerad, datum	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Kvalificerad, datum	Ej tillämplig
Bedömning	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Referent	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Referent	Ej tillämplig
Källa	Ej tillämplig	Kundämne, källa	Kundämne, källa	Ej tillämplig
Delstat/provins	Fakt.adress, delstat/provins Lev.adress, delstat/provins	Ej tillämplig	Primär delstat/provins	Delstat (för affär)
Webbplats	Webbplats	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Faxnr, arbete	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Faxnr, arbete	Ej tillämplig
Postnummer	Fakt.adress, postnr Lev.adress, postnr	Ej tillämplig	Primärt postnummer	Postnummer (för affär)

Vissa fält visar dessutom andra värden efter kundämneskonverteringen. Följande tabell listar de nya värdena.

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
Kundämnespost	
Status	Konverterad
Kontopost	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Affärsmöjlighetspost	
Status	Avvaktande
Säljsteg	Bygger vision
Sannolikhet	50%
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Kontaktpost	

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Affärsregistreringspost	
Namn	Produktintresse i kundämnet. Du kan ersätta fältet.
Typ	Standard
Sändningsstatus	Skickas inte.

Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne

I standardapplikationen händer följande när kundämnet konverteras:

- Om fältet Säljare i kundämnet har fyllts i så blir säljaren ägare till alla nya poster som skapas under konverteringen.
- Om fältet Säljare i kundämnet inte har fyllts i så blir den användare som konverterar kundämnet ägare till alla nya poster som skapas under konverteringen.

Företagsadministratören kan dock ändra detta beteende med funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering.

Avvisa kvalificerade kundämnen

Kvalificerade kundämnen kan också avslås. Detta sker vanligtvis i organisationer där personen eller gruppen som utvärderar kundämnen inte är samma som säljaren som tar kvalificerade kundämnen och konverterar dem till intäkter. I dessa organisationer kan säljaren som är tilldelad ett kvalificerat kundämne fastställa att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angett.

När ett kundämne avslås måste säljaren ange en avslagskod och eventuellt en orsak till avslaget. Om avslagskoden är Övrigt måste fältet Avslagsorsak fyllas i. I systemet registreras att ett avslag har gjorts, vem som gjorde det och varför det gjordes.

Säljaren kan också välja att omtilldela kundämnen som en del av avslaget. Beroende på hur företagets principer ser ut kan kundämnet omtilldelas till en chef för uppföljning eller så kan det gå tillbaka till den ursprungliga utvärderaren för vidare bedömning.

Arbeta med hemsidan för kundämnen

Hemsidan för kundämnen är utgångspunkten för hanteringen av kundämnen.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kundämnen. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett kundämne

Du kan skapa ett kundämne genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kundämnen. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för kundämnen (på sidan 273).

Arbeta med listor över kundämnen

I sektionen Kundämneslistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kundämnen.

Kundämnen, lista	Filter
Alla kundämnen	Ingen
Alla konverterade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Konverterad
Alla kundämnen som kvalificerats	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificering
Alla kvalificerade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificerad
Nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter ändringsdatum
Alla avslagna kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Avslagen
Mina kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor: ■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificering ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är tomt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nya kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor: ■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificerad ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är inställt på ett annat användarnamn än ditt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nyligen tilldelade kundämnen	Visar kundämnena som har tilldelats till dig av tilldelningschefen. Listan har sorterats per slutförandedatumet för den senaste tilldelningen. Kundämnet som senast tilldelades till dig av

Kundämnen, lista	Filter
	tilldelningschefen visas i överkanten av listan. Du kan också se den här listan i sektionen Mina nyligen tilldelade kundämnen på hemsidan för kundämnen, om den sektionen är tillgänglig i layouten på hemsidan för kundämnen för din roll. **Obs!** När ett kundämne har tilldelats till dig av tilldelningschefen skickas ett e-postmeddelande automatiskt till dig. När du klickar på URL:en i e-postmeddelandet och sedan loggar in på Oracle CRM On Demand dirigeras du automatiskt om till listan Mina nyligen tilldelade kundämnen.
Mina nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen som du äger. Listan sorteras per skapandedatum, med det senaste skapade kundämnet överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kundämnen

I sektionen Mina nyligen visade kundämnen visas de kundämnen som du visade senast.

Arbeta med kundämnesuppgifter

I sektionen Mina öppna kundämnesrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på kundämnets namn om du vill granska kundämnet som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa kvalificerade kundämnen

I sektionen Kvalificerade kundämnen visas en lista över kvalificerade kundämnen. Fältet Fullständigt namn är en länk som öppnar kundämnesposten.

- Klicka på fältet Fullständigt namn om du vill öppna kundämnesposten.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kundämnesuppföljning

På hemsidan för kundämnen visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Uppföljningsanalys av kundämne där du kan se utvecklingen mot kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna. Information om hur du använder sektionen Uppföljningsanalys av kundämne finns i Analys av uppföljning av kundämne (på sidan 272).

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kundämnen, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kundämnen.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera kundämnen

Utför följande uppgifter för att hantera kundämnen:

- Omtilldela kundämnen (på sidan 263)
- Kvalificera kundämnen (på sidan 264)
- Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 264)
- Arkivera kundämnen (på sidan 266)
- Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266)
- Avslå kundämnen (på sidan 271)
- Analys av uppföljning av kundämne (på sidan 272)
- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 326)

Obs! Om du använder Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och funktionen Referenser skapas nya kundämnen när du länkar nya referenser till kontakter.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Omtilldela kundämnen

Du kan manuellt tilldela ett kundämne på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kundämnesposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kundämnesposttypen, kan du tilldela en kundämnespost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kundämnespost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Kundämne är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett kundämne till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omtilldela ägare.

Så här fördelar du om ett kundämne

1. Välj det kundämne som du vill omfördela.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Redigera.

3. På sidan Kundämnesdetalj ska du göra något av följande:

   - I fältet Ägare, fullständigt namn eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
   - Markera kryssrutan Omtilldela ägare så att tilldelningshanteraren tilldelar kundämnet på nytt.

   Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

4. Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Kvalificera kundämnen

Om du kommer fram till att ett kundämne har viss potential att bli en affärsmöjlighet kan du kvalificera kundämnet. I regel väljer du en bedömning för kundämnet enligt en skala som företagsadministratören ställt in.

Obs! Företagsadministratören kan ha konfigurerat bedömningsskript för att hjälpa dig att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras. Mer information om hur du använder dessa kvalificeringsskript finns i Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 264).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att kvalificera kundämnen.

Så här kvalificerar du ett kundämne

1. Välj kundämnet.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Se till att alla nödvändiga fält på detaljsidan för kundämne har fyllts i.

   Mer information om vilka fält som måste fyllas i innan ett kundämne kan kvalificeras finns i Obligatoriska fält för kundämneskvalificering (på sidan 265).

3. Klicka på Markera som kvalificerad.

   Systemet kontrollerar att de nödvändiga fälten innehåller data. Om kriterierna är uppfyllda ändras värdet i fältet Status till Kvalificerad.

   Obs! Om du får ett felmeddelande när du har klickat på Markera som kvalificerad ska du verifiera att fältet Kvalificerad, datum inte har anpassats med ett skrivskyddat värde.

Använda kvalificeringsskript för kundämnen

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att utvärdera kundämnen för kvalificering. Ett kvalificeringsskript för kundämnen består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

Obs! Mer information om vilka fält som måste fyllas i innan ett kundämne kan kvalificeras finns i Obligatoriska fält för kundämneskvalificering (på sidan 265).

Så här använder du ett kvalificeringsskript för kundämnen

1 Välj kundämnet.

Information om hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för Kundämnen bläddrar du ned till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen och klickar på Lägg till.

Obs! Om inte sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen visas, klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen i sidlayouten. Sektionen är endast tillgänglig om företagsadministratören har konfigurerat ett skript för kvalificering av kundämnen.

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 I fönstret Kvalificeringsskript för kundämnen väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Detaljsidan för kundämnen visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Obligatoriska fält för kundämneskvalificering

För att ett kundämnes status ska kunna anges till Kvalificerad, måste vissa fält i kundämnet alltid anges medan andra fält också kan vara obligatoriska, enligt följande:

- Fälten Förnamn och Efternamn är alltid obligatoriska.
- I standardapplikationen är följande fält också obligatoriska: Ägare, fullständigt namn, Bedömning och Säljare. Detta gäller både när du kvalificerar ett kundämne direkt och när du använder ett kvalificeringsskript för kundämnen. Om ett kvalificeringsskript för kundämnen försöker ange fältet Status för ett kundämne till Kvalificerad, och ett eller flera av de obligatoriska fälten inte har fyllts i, visas ett felmeddelande och skriptet förutsätter att kundämnet inte uppfyller kvalificeringskraven som definieras i skriptet. Om ett skript för kundämneskvalificering försöker ange värdet Kvalificerat i fältet Status för ett kundämne, är detta inte möjligt om både fälten Värdering och Säljare fyllts i för kundämnet.

  Administratören kan ändra detta beteende så att fälten Ägare, fullständigt namn, Bedömning och Säljare inte är obligatoriska för kundämneskvalificeringen, genom att avmarkera följande inställning i företagsprofilen: Aktivera Ägare, fullständigt namn, Kundämnesbedömning och Säljare, fullständigt namn krävs för att kvalificera ett kundämne.
- Företaget kan också skapa en affärsprocess som anger att ett eller flera fält måste fyllas i eller ha ett visst värde innan ett kundämnes status kan anges till Kvalificerad. Administratören måste då skapa en affärsprocess för posttypen Kundämne, med ett övergångsstadium för statusvärdet Kvalificerad. Mer information om hur du skapar affärsprocesser finns i Processadministration.

Arkivera kundämnen

I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ange att det inte är värt att satsa på det och ta bort det från bedömningsprocessen. När du arkiverar ett kundämne tas det inte bort, utan finns i stället kvar i databasen med statusvärdet Arkiverat.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att arkivera kundämnen.

Så här arkiverar du ett kundämne:

1 Välj det kundämne som du vill arkivera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Arkivera.

Fältet Status ändras till Arkiverat för kundämnet.

Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har lämpliga inställningar kan du skapa konto-, kontakt-, affärsregistrerings- och affärsmöjlighetsposter eller kopiera kundämnesinformation till befintliga poster genom att konvertera kundämnesposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter. Mer information om konverteringsprocessen och dess påverkan på fält och värden finns i Konverteringsprocessen i Kundämnen (på sidan 254).

Obs! Normalt konverterar du kundämnen till affärsmöjligheter som redan har kvalificerats. Mer information finns i Kvalificera kundämnen (på sidan 264).

I det här avsnittet beskrivs stegen för följande två scenarier:

Scenario 1. Du har nya kundämnen som resultat av en kampanj som ditt företag kört. Som en del av varje kundämnespost har du en persons namn tillsammans med hans eller hennes företags namn. Du vill nu skapa en ny kontakt, ett nytt konto och eventuellt en ny affärsmöjlighetspost med information från kundämnet.

Scenario 2. Du kör en kampanj riktad mot befintliga konton och kontakter. En del kundämnen genereras som du nu vill konvertera till affärsmöjligheter.

Innan du börjar. För att kunna utföra den här proceduren måste du ha de inställningar för din användarroll och åtkomstprofil som beskrivs i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns "Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen" på sidan 269). På sidan Konvertera kundämne visas bara de konverteringsalternativ som är tillgängliga för din användarroll enligt den layout för kundämneskonvertering som har valts för rollen. Om ingen layout för kundämneskonvertering har valts för rollen används standardlayouten.

Så här konverterar du ett kundämne till ett konto, en kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet

1 Välj kundämnet du vill konvertera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kundämne, detaljer klickar du på Konvertera.

3 Gör något av följande på sidan Konvertera kundämne:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för kundämnet (scenario 1) markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

  I sektionen Konto visas som standard fältet Företag för kundämnet i fältet Konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för kundämnet.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

  Om kundämnesposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om kundämnesposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla kundämnet till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativknapparna Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

4 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsmöjlighet väljer du alternativet Skapa ny affärsm. automatiskt och fyller i fälten.

Obs! Förnamnet och efternamnet från kundämnesposten visas som standard i fältet Associerad affärsmöjlighet. Du kan redigera det här fältet. I standardapplikationen förekommer fälten Intäkt, Stängningsdatum, Nästa steg och Beskrivning också i sektionen Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne. Du kan redigera de här fälten här och deras värden överförs till affärsmöjlighetsposten. Beroende på hur administratören ställer in layouten för sidan Konvertera kundämne ser du kanske andra fält.

5 Om du vill kopiera kundämnesteamet till teamet för kontot, kontakten eller affärsmöjligheten ska du göra följande:

a Markera kryssrutan Kopiera kundämnesteam i rätt sektion på sidan. Om du t.ex. vill kopiera kundämnesteamet till den nya affärsmöjligheten ska du markera kryssrutan Kopiera kundämnesteam i sektionen Affärsmöjlighet på sidan.

b Välj den poståtkomstnivå som du vill tilldela till kundämnesägaren i rätt sektion på sidan. Om du t.ex. har markerat kryssrutan Kopiera kundämnesteam i sektionen Affärsmöjlighet på sidan, så väljer du den poståtkomstnivå som du vill tilldela till kundämnesägaren för den nya affärsmöjligheten i fältet Åtkomst för kundämnesägarpost i affärsmöjlighetsteam.

Obs! Administratören kan aktivera arv från team för posttyperna Kontakt och Affärsmöjlighet genom att markera kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för kontakt och kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil. Om arv från team har aktiverats för posttypen Kontakt eller Affärsmöjlighet ärver kontakt- eller affärsmöjlighetsteamet automatiskt teammedlemmarna i kontot som länkats till kundämnet under kundämneskonverteringen, även om kryssrutan Kopiera kundämnesteam inte har markerats i sektionen Kontakt eller Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne.

6 Om du vill associera kundämnets associerade poster i en angiven posttyp för anpassade objekt med kontot, kontakten eller affärsmöjligheten ska du markera kryssrutan för att associera den posttypen för anpassade objekt i rätt sektion på sidan.

Obs! Administratören fastställer vilka posttyper för anpassade objekt som kan associeras med posterna genom att göra relevanta alternativ tillgängliga när layouten för sidan Konvertera kundämne ställs in.

7 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsregistrering väljer du alternativet Autoskapa affärsregistrering. Fyll sedan i fälten.

Obs! Värdena i fältet Produktintresse och fältet Huvudpartnerkonto från kundämnesposten förekommer som standard i fältet Namn på affärsregistrering och fältet Huvudpartnerkonto. Du kan redigera de här fälten. I standardapplikationen förekommer fälten Intäkt, Stängningsdatum, Nästa steg och Beskrivning också i sektionen Affärsregistrering på sidan Konvertera kundämne. Du kan redigera de här fälten här och deras värden överförs till affärsregistreringsposten. Beroende på hur administratören ställer in layouten för sidan Konvertera kundämne ser du kanske andra fält.

8 Konvertera kundämnet genom att klicka på Spara.

När konverteringen är slutförd

- visas sidan Kundämne, detaljer på nytt med dessa värden, varav de flesta är baserade på urvalen du gjorde på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Status för kundämnet Konverterad
  - är värdena i fälten Associerat konto och Associerad kontakt desamma som på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Associerad affärsmöjlighet detsamma som det nya affärsmöjlighetsnamnet som fanns på sidan Konvertera kundämne, om du konverterade kundämnet till en affärsmöjlighet
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet kopplas det konverterade kundämnet till affärsmöjlighetsposten.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering är värdet i fältet Associerad affärsregistrering samma som namnet på den nya affärsregistreringen som du specificerade på sidan Konvertera kundämne.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering kopplas också affärsregistreringen till det konverterade kundämnet.
- Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet (steg 4) eller affärsregistrering (steg 7) ärver den nya affärsmöjligheten eller affärsregistreringen en del fältvärden från kundämnet.
- Du kan fortfarande visa kundämnesposten men affärsprocesserna växlar till posten för affärsmöjligheten eller affärsregistreringen.

Obs! Du kan konvertera samma kundämne till ett konto eller en kontakt flera gånger, men bara till en affärsregistrering en enda gång. Om du har konverterat ett kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du inte konvertera ämnet till en annan affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Ett kundämne som har konverterats till en affärsregistrering kan dock omkonverteras till ett annat konto eller en annan kontakt.

Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i din användarroll och dina åtkomstprofiler. Beroende på vilka posttyper som är involverade i en kundämneskonvertering och hur företagsadministratören har ställt in sidan Kundämneskonvertering, kan en eller flera av följande alternativ vara tillgängliga vid konverteringen av ett kundämne:

- Konvertera inte
- Skapa automatiskt
- Använd befintlig

I det här avsnittet beskrivs de roll- och åtkomstprofilinställningar som krävs för att kunna konvertera ett kundämne beroende på vilka tillgängliga alternativ som används och beroende på vilka posttyper som är involverade i konverteringsprocessen.

Inställningar av roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera ett kundämne till en post av en angiven posttyp måste din användarroll ha ställts in som följer:

- Behörigheten Konvertera kundämne måste vara aktiverad.
- För att du ska kunna konvertera ett kundämne till en annan posttyp med hjälp av alternativet Använd befintlig, måste inställningen Har åtkomst vara aktiverad för den relevanta posttypen.
- För att du ska kunna konvertera ett kundämne till en annan posttyp med hjälp av alternativet Skapa automatiskt, måste inställningarna Har åtkomst och Kan skapa vara aktiverade för den relevanta posttypen.

Inställningar av åtkomstprofiler för konvertering av kundämnen

I följande tabeller visas de lägsta åtkomstnivåer som krävs för att du ska kunna konvertera kundämnen. De åtkomstnivåer som visas här måste vara tillgängliga i den åtkomstprofil som i Oracle CRM On Demand används för att extrahera åtkomstnivån för en post av en särskild posttyp.

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för posttypen Kundämne.

Posttyp	Åtkomstnivå
Kundämne	Läs/redigera

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för posttyper som är relaterade till posttypen Kundämne.

Posttyp	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Kundämne	Slutförda aktiviteter	Läs/redigera

Posttyp	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
	Öppna aktiviteter	Läs/redigera
	Anpassade objekt, 01–03	Läs
	Anpassade objekt, 04–40	Läs/redigera
	Kundämnesteam	Läs/redigera

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för övriga posttyper på högsta nivå som är involverade i konverteringsprocessen, beroende på vilket alternativ du valde i konverteringsprocessen.

Obs! Om du väljer alternativet Skapa inte för en posttyp på sidan Kundämneskonvertering är inte den åtkomstnivå som du har för posttypen relevant.

Posttyp	Använd befintlig	Skapa automatiskt
Konto	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Aktivitet	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Kontakt	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Affärsregistrering	Ej tillämplig	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Ej tillämplig	Skrivskyddad

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för de relaterade posttyperna beroende på vilket alternativ du valde i konverteringsprocessen.

Posttyp	Relaterad posttyp	Använd befintlig	Skapa automatiskt
Konto	Kontoteam	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Adresser	Skrivskyddad	Läs/skapa om kundämnet innehåller en adress; annars är åtkomstnivån inte relevant
	Anpassade objekt, 01–03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
Kontakt	Konton	Skrivskyddad	Skrivskyddad
	Adresser	Skrivskyddad	Läs/skapa om kundämnet innehåller en adress; annars är åtkomstnivån inte relevant

Posttyp	Relaterad posttyp	Använd befintlig	Skapa automatiskt
	Kontaktteam	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Anpassade objekt, 01–03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
Affärsmöjlighet	Kontakter	Ej tillämplig	Läs/skapa
	Anpassade objekt, 01–03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Opportunity Team	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Intäkter	Ej tillämplig	Läs/skapa/redigera

Åtkomst till aktiviteter och poster med anpassade objekt som är associerade med kundämnen

I standardapplikationen kan en kundämneskonvertering inte utföras om du inte har redigeringsbehörighet för allt följande:

- Kundämnets associerade aktiviteter.
- Kundämnets associerade poster i en posttyp för anpassade objekt om du väljer alternativet att associera de posterna med kontot, kontakten eller affärsmöjligheten på sidan Konvertera kundämne.

Men om administratören väljer inställningen Konvertera bara relaterade objekt som kan redigeras i företagsprofilen kan du konvertera ett kundämne även om du inte har redigeringsbehörighet för alla aktiviteter och relevanta poster med anpassade objekt som associerats med kundämnet. I så fall kommer bara de associerade posterna som du har redigeringsbehörighet för att länkas till posterna som skapas eller uppdateras efter konverteringen.

Mer information om vilken åtkomstprofil som används i Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med primära posttyper
- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med relaterade posttyper

Obs! Om du vill konvertera kundämnen till affärsregistreringar måste ditt företag använda Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Avslå kundämnen

I stället för att omvandla ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet kan du besluta dig för att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angav och därför ta bort det från processen för kundämneshantering. När du avslår kundämnen tas de inte bort utan bevaras i företagets poster med statusen Avslagna.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att avslå kundämnen.

Så här avslår du ett kvalificerat kundämne

1 Välj det kundämne som du vill avslå.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Avslå.

3 På sidan Avslå ett kundämne anger du denna information:

- I fältet Avslagskod väljer du ett värde i listrutan.

  Obs! Statusfältet visas på sidan Avslå ett kundämne. Det är skrivskyddat och inställt på Avslagen. Administratören kan begränsa de värden som är tillgängliga att välja i fältet Avslå kod genom att definiera en kaskadurvalslista som har statusfältet som överordnad urvalslista och fältet Avslå kod som den relaterade urvalslistan.

- (Valfritt) Ange orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak.

  Obs! Om avslagskoden är Övrigt måste du fylla i fältet Avslagsorsak.

- För att tilldela kundämnet en ny ägare markerar du kryssrutan Omtilldela ägare.

  Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen och du markerar kryssrutan Omtilldela ägare medför det att tilldelningshanteraren omtilldelar kundämnet med hjälp av reglerna för kundämnestilldelning. Beroende på hur företagets policyer ser ut kan det avslagna kundämnet omtilldelas till den ursprungliga ägaren eller till den ursprungliga ägarens chef. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

4 Klicka på Bekräfta avslag.

Detaljsidan för kundämne visas åter igen med information om avslaget, exempelvis ditt namn, avslagskoden och, om detta har angetts, orsaken till avslaget. Värdet i kundämnets statusfält ändras till Avslagna.

Analys av uppföljning av kundämne

I standardversionen av Oracle CRM On Demand innehåller sektionen Uppföljningsanalys av kundämne på hemsidan för kundämne information som hjälper dig att analysera utvecklingen för kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna.

Du kan göra följande i den här sektionen på hemsidan för kundämnen:

- Utvärdera säljteamets resultat ur olika perspektiv.
- Visa kundämnesstatus för varje medlem i säljteamet genom att välja Kundämnesägare eller Säljare.
- Visa data per månad eller vecka om du vill visa status för kundämnen för dessa perioder.
- Identifiera vilka åtgärder som krävs för att föra kundämnena genom i säljprocessen.
- Klicka på ett segment i cirkeldiagrammet om du vill visa en kundämneslista.

- Hämta eller skriva ut analyser.

Fält för kundämnen

Använd sidan Kundämne, redigera om du vill lägga till ett kundämne eller uppdatera uppgifter för ett befintligt kundämne. På sidan Kundämne, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett kundämne.

Tips! Du kan även redigera kundämnen på sidan Kundämnen, lista och på sidan Kundämne, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för kundämne	
Företag	För ett företag, motsvarar kontonamnet.
E-post	E-postadressen för kundämnet. Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 65).
Skicka aldrig e-post	Anger om kundämnet vill ta emot e-post eller inte.
Relaterad information för affärsmöjlighet	
Status	Kundämnets status, till exempel Kvalificering, Kvalificerad, Konverterad, Avslagen och Arkiverat. Kan endast ändras på sidan Kundämne, redigera och *inte* på sidan Nytt kundämne. Mer information om fältets värden och deras betydelse finns i Värden för statusfält nedan.
Bedömning	Bedömningskala som lagts upp av ditt företag, till exempel A = Hett, B = Varmt, C = Svalt och D = Kallt.
Produktintresse	Produkt eller tjänst som kundämnet uttrycker intresse för.
Potentiell intäkt	Potentiell intäkt, i valutan som du eller företagsadministratören valt.
Uppskattat avslutsdatum	Datum och tid då kundämnet förväntas avslutas.
Nästa steg	Beskrivning av nästa steg att vidta.
Källa	Källkategorier som lagts upp av ditt företag, till exempel Annonsering, Direktreklam, Händelse, Kampanj, Referens, Mässa, Webb, Partner, Inköpt, Hyrd och Övrigt.
Kampanj	Kampanj som genererar kundämnet eller som är kopplad till kundämnet.

Fält	Beskrivning
Bransch	Branschkategori för kundämnet som lagts upp av ditt företag.
Årliga intäkter	Årsintäkten för kundämnets företag.
Mer information	
Associerat konto	Konto som är kopplat till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad kontakt	Kontakt som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad affärsregistrering	Affärsregistrering som är kopplad till det här kundämnet. Fältet fylls i automatiskt när ett kundämne konverteras till en affärsregistrering.
Associerad affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Ägare	Ägaren till kundämnesposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till kundämnesposten.
Omtilldela ägare	Anger att kundämnet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kundämnet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49). **Obs!** Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet. Namnet på kundämnesägaren ändras när posten omtilldelas.
Säjare	Namnet på säljaren som företaget kopplar till kundämnet. Beroende på hur du associerar ett konto med ett kundämne, kan fältet Säljare för kundämnet uppdateras automatiskt, enligt följande: ■ Om du uttryckligen associerar ett konto med ett kundämne genom att välja ett konto i fältet Associerat konto i kundämnet och om kontot har en tilldelad ägare fylls fältet Säljare i automatiskt med namnet på ägaren. Detta förutsätter att inställningen för automatisk uppdatering

Fält	Beskrivning
	av fältet Säljare när ett konto associeras i kundämnesposten har valts i företagsprofilen. Om den inställningen inte har valts fylls fältet Säljare inte i automatiskt i kundämnet. ■ Om du skapar ett kundämne som en relaterad post för ett konto, fylls fältet Associerat konto i kundämnesposten i med namnet på kontot. Fältet Säljare i kundämnesposten fylls emellertid inte i automatiskt, även om inställningen för automatisk uppdatering av fältet Säljare när ett konto associeras i kundämnesposten har valts i företagsprofilen.
Beskrivning	Ytterligare information som beskriver kundämnet. Begränsat till 16,350 tecken.
Webbplats	Webbplatsen som är länkad till kundämnet.
Ägarstatus	Aktuell ägarstatus för kundämnet.
Yrke	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
C:a-inkomst	Detta är ett valutafält. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ålder	Värdet i fältet beräknas utifrån fältet Födelsedatum. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när fältet Status är inställt på Kvalificerad.

Värden för statusfält

När ett kundämne passerar genom hanteringsprocessen för kundämnen indikerar statusfältet för kundämnet var det befinner sig i processen. Statusvärden är en huvudmetod för att filtrera kundämnen. Mer information om hanteringsprocessen för kundämnen finns i Kundämnen (på sidan 254).

I följande tabell finns en lista över statusfältets möjliga värden.

Status	Beskrivning
Arkiverat	Resultat från utförandet av arkiveringsstegen (Arkivera kundämnen (på sidan 266)). Kundämnet bedöms inte vara av något värde för ditt företag och tas bort från bedömningsprocessen.
Konverterad	Resultat från slutförandet av konverteringen (Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 266)). Kundämnet anses vara av tillräckligt värde för att bli en affärsmöjlighet.

Status	Beskrivning
Kvalificerad	Resultat från utförandet av kvalificeringsstegen (Kvalificera kundämnen (på sidan 264)). Kundämnet har klarat kvalificeringsprocessen. Säljaren som har tilldelats kundämnet blir ny ägare.
Kvalificering	Resultat från utförandet av skapandestegen (Kvalificera kundämnen (på sidan 264)). Kundämnet har skapats och undergår nu eller ska strax undergå kvalificeringsprocessen. Personen som skapade kundämnet blir som standard ny ägare.
Avslagna	Resultat från utförandet av avslagsstegen (Avslå kundämnen (på sidan 271)). Ett kvalificerat kundämne bedöms inte vara av så stort värde som utvärderaren ursprungligen trodde.

4 Försäljning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för försäljningsinformation:

- **Konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om företag som du gör affärer med.
- **Kontakter.** Använd de här sidorna när du vill hålla reda på personer som är knutna till dina konton och affärsmöjligheter.
- **Affärsmöjligheter.** Använd de här sidorna när du vill hantera potentiellt vinstgenererande affärsmöjligheter.
- **Prognoser.** Använd de här sidorna när du vill generera prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Posttypen Kundämnen är också kopplad till säljområdet eftersom kundämnen kan konverteras till affärsmöjligheter.

Oracle CRM On Demand har också följande posttyper för information om försäljning och affärsplanering:

- **Affärsplan.** Använd de här sidorna när du vill sätta upp strategiska mål och åtgärder för konton, kontakter och produkter.
- **Målsättning.** Använd de här sidorna när du vill hantera mål på högre nivå.
- **Plankonto.** Använd de här sidorna när du vill följa upp hur konton mappas till affärsplaner.
- **Plankontakt.** Använd de här sidorna när du vill koppla kontakter till affärsplaner.
- **Plan, affärsmöjlighet.** Använd de här sidorna när du vill koppla affärsmöjligheter till affärsplaner.

Hantera försäljning

Använd följande processer för att hantera försäljning:

1. Hantera affärsmöjligheter (på sidan 278)
2. Hantera konton (på sidan 278)
3. Hantera kontakter (på sidan 279)
4. Hantera prognoser för försäljningsanvändare (på sidan 279)
5. Hantera prognoser för prognosadministratörer (på sidan 280)
6. Hantera kalender och aktiviteter (på sidan 280)

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

1. Granska affärsmöjlighetsfälten och den relaterade informationen. Se Fält för affärsmöjligheter (på sidan 352).
2. Skapa en ny affärsmöjlighetspost. Se Skapa poster (på sidan 53).
3. Lägg till produktintäktsposter i affärsmöjligheten. Se Länka produkter till affärsmöjligheter (på sidan 340).
4. Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se Kontakter (på sidan 306) och Lägga till roller.
5. Bevaka aktiviteter och anteckningar som är relaterade till affärsmöjligheter. Se Aktivitetsfält (på sidan 240) och Lägga till anteckningar (på sidan 156).
6. Tilldela ägande och synlighet för affärsmöjligheten. Se Åtkomst till profilhantering och Dela poster (team) (på sidan 146).
7. Uppdatera affärsmöjlighetens säljsteg. Se Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 332).
8. Länka partner och konkurrenter som är relaterade till affärsmöjligheten. Se Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 338).
9. Bedöm och prognostisera affärsmöjligheten. Se Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 332).

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

1. Granska kontofälten och den relaterade informationen. Se Kontofält (på sidan 302).
2. Skapa en ny kontopost. Se Skapa poster (på sidan 53).
3. Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se Kontakter (på sidan 306) och Lägga till roller.
4. Bevaka de kontorelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se Aktivitetsfält (på sidan 240) och Lägga till anteckningar (på sidan 156).
5. Tilldela ägande och synlighet för kontot. Se Åtkomst till profilhantering och Dela poster (team) (på sidan 146).
6. Associera partner och konkurrenter med kontot. Se Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295).
7. Definiera kontorelationerna. Se Bevaka relationer mellan konton (på sidan 290).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Lägg till intäktsposterna till kontot. Se Bevaka intäkter baserat på konton (på sidan 298).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Prognostisera kontointäkten. Se Bevaka intäkter baserat på konton (på sidan 298).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Bevaka kontots tillgångar. Se Bevaka tillgångar (på sidan 296).

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

1 Granska kontaktfälten och den relaterade informationen. Se Kontaktfält (på sidan 327).

2 Skapa en ny kontaktpost. Se Skapa poster (på sidan 53).

3 Bevaka de kontaktrelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se Aktivitetsfält (på sidan 240) och Lägga till anteckningar (på sidan 156).

4 Tilldela ägande och synlighet för kontakten. Se Åtkomst till profilhantering och Dela poster (team) (på sidan 146).

5 Gör en undersökning om kundnöjdhet. Se Använda bedömningsskript (på sidan 169).

6 Definiera kontaktrelationerna. Se Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 319).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

7 Lägg till intäktsposterna till kontakten. Se Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 320).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Prognostisera kontaktintäkten. Se Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 320).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Bevaka kontaktens tillgångar. Se Bevaka tillgångar (på sidan 296).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera prognoser för försäljningsanvändare

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

1 Ställ in kvoterna. Mer information finns i Hantera kvoter (på sidan 363).

2 Gör prognoser för affärsmöjligheter, konton och kontakter. Mer information finns i Prognoser (på sidan 355).

3 Granska prognoserna. Mer information finns i Granska prognoser (på sidan 358).

4 Uppdatera prognoserna. Mer information finns i Förnya prognoser (på sidan 359).

5 Skicka prognoserna. Mer information finns i Skicka prognoser (på sidan 362).

Hantera prognoser för prognosadministratörer

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

1 Ställ in företagets räkenskapskalender. Se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

2 Bestäm prognoshierarkin. Se Ange inställningar för definition av prognoser.

3 Ställ in användarnas säljkvoter. Se Ställa in användarnas säljkvoter.

4 Skapa en prognosdefinition, inklusive datum, typ, tidslängd och deltagare. Se Ange inställningar för definition av prognoser.

Hantera kalender och aktiviteter

Utför följande uppgifter för att hantera kalender och aktiviteter:

1 Granska aktuella möten. Se Kalender och aktiviteter (på sidan 193).

2 Skapa nya möten och uppgifter. Se Skapa aktiviteter (på sidan 205).

3 Dela din kalender med andra användare. Se Visa andra användares kalendrar (på sidan 232).

4 Bevaka och hantera nyckeluppgifter. Se Kalender och aktiviteter (på sidan 193).

Kundämnen (säljaspekter)

Kundämnen har en viktig roll i säljprocessen. Säljprocessen kan börja med att kundämnen genereras. Kundämnena förs framåt via kvalificering till konvertering. Mer information om säljprocessen finns i Hantera marknadsföring (på sidan 245). Du kan konvertera kundämnen till kontakter, konton, affärsregistreringar och affärsmöjligheter. När ett kundämne har konverterats till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering börjar det ingå i säljprocessen. Vissa fält i affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposten får sina värden från kundämnesposten. De här värdena tas fram genom mappning av de kundämnen som har konverterats under säljprocessen.

Konton

Använd sidorna för konton för att skapa, uppdatera och bevaka konton. *Konton* är normalt företag som du gör affärer med, men du kan även bevaka partner, konkurrenter, närstående bolag osv. med konton.

Om kontoposter är viktiga för hur företaget sköter sina affärer, vilket är fallet i många företag, bör du registrera så mycket information om dessa konton som möjligt. En del av den informationen, till exempel fältet Region eller Bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Detsamma gäller om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost där fältet Region eller Bransch har fyllts i. Då kan dessa affärsmöjligheter kategoriseras efter dessa värden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera konton (på sidan 283)

Arbeta med hemsidan för konto

Hemsidan för konto är utgångspunkten för hanteringen av konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett konto

Du kan skapa ett nytt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade konton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Kontofält (på sidan 302).

Arbeta med listor för konton

I sektionen Kontolistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för konton.

Kontolista	Filter
Alla konton	Alla konton, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Alla kundkonton	konton där kontotypen är angiven till kund
Alla konkurrentkonton	konton där kontotypen är angiven till konkurrent
Alla partnerkonton	konton där kontotypen är angiven till partner
Alla prospektkonton	konton där kontotypen är angiven till prospekt

Kontolista	Filter
Nyligen skapade konton	alla konton, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade konton	alla konton, sorterade efter ändringsdatum
Alla konton som du kan referera till	konton för vilka kryssrutan Referens är markerad
Alla toppkonton	konton där prioriteten är angiven till hög
Mina konton	konton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade konton

I sektionen Mina nyligen visade konton visas de konton som du visat senast.

Arbeta med kontoaktiviteter

I sektionen för mina öppna kontorelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontot som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontots namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kontoprestationer

På hemsidan för konton visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som visas på sidan). I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för

kontoanalyser som innehåller omfattande analyser av hur kontona distribueras och deras intäkter. Mer information om hur du använder sektionen finns i Analysera kontoprestation (på sidan 302).

Lägga till sektioner på din hemsida för konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för konto, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för konton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för konton.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för konton.
3. Klicka på Spara.

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- Omtilldela konton (på sidan 284)
- Ändra primär kontakt för ett konto (på sidan 285)
- Länka poster till konton (på sidan 286)
- Länka portföljkonton (på sidan 288)
- Ange överordnade konton (på sidan 289)
- Begränsa antal poster som visas (på sidan 290)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 290)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 291)
- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295)
- Bevaka tillgångar (på sidan 296)
- Bevaka intäkter baserat på konton (på sidan 298)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Skapa möten för flera konton (på sidan 301)
- Analysera kontoprestation (på sidan 302)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (på sidan 398).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Använda bedömningsskript (på sidan 169)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kontofält (på sidan 302)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 281)
- Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 66)
- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 489)
- Rapporter (på sidan 931)
- Importera data

Omtilldela konton

Du kan manuellt tilldela ett konto på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kontoposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kontoposttypen, kan du tilldela en kontopost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kontopost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Konto är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett konto till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela konto.

För att tilldela ett konto på nytt

1 Välj det kontot som du vill tilldela på nytt.

Information om hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

3 På sidan Kontoredigering ska du göra något av följande:

- I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
- Markera kryssrutan Omfördela konto så att tilldelningshanteraren tilldelar kontot på nytt.

Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

4 Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Ändra primär kontakt för ett konto

Ett konto kan ha flera kontakter men en av kontakterna måste anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakt som läggs till för kontot är som standard den primära kontakten, men denna inställning kan ändras.

Så här ändrar du den primära kontakten för ett konto

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

Obs! Om fältet Primär kontakt inte visas på sidan Kontodetaljer och Konto, redigera kontaktar du företagsadministratören och ber honom eller henne lägga till fältet i din sidlayout.

Tips: Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du ändra den primära kontakten direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Primär kontakt.

4 Välj den nya primära kontakten i sökfönstret.

Obs! Du kan endast välja någon av de kontakter som redan är kopplade till kontot som primär kontakt för kontot. Om fältet Lista över kontokontakter dessutom visas i sökfönstret kan endast

kontaktlistan, som innehåller de kontakter som redan är kopplade till kontot, väljas i fältet Lista över kontokontakter. Du kan inte välja en annan lista för att söka efter en kontakt.

5 Klicka på Spara på sidan Konto, redigera.

Obs! I sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer visas den primära kontakten för kontot alltid som den första kontakten i listan med kontakter som är länkade till kontot, även om kryssrutan Primär kontakt inte visas i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer. Om du klickar på Visa fullständig lista för att öppna den fullständiga listan med länkade kontakter, kanske den primära kontakten visas som den första posten på listsidan även om du sorterar listan utifrån ett fält som till exempel Efternamn eller Förnamn.

Var den primära kontakten visas i listan beror på hur många poster som finns i listan och hur många poster du visar på listsidan. Anta att du har sammanlagt 180 kontakter länkade till ett konto, att efternamnet på den primära kontakten för kontot börjar med den sista bokstaven i alfabetet och att du visar 100 poster på listsidan. I så fall visas den primära kontakten som den första posten på den andra sidan i listan när du sorterar listan utifrån fältet Efternamn.

Länka poster till konton

Du kan länka nya poster du skapar från sidan Detalj, exempelvis kontakter och aktiviteter, till kontoposten. När du länkar associerade poster till varandra kan du och andra som har åtkomstbehörighet få fullständig översikt över informationen.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till det valda kontot. En kontakt som du exempelvis skapar på sidan Kontodetalj länkas till kontot och visas sedan på sidan Kontakter.

En kontopost innehåller information som, efter att ha länkats till en annan post, ärvs. I vissa affärsmöjlighetsrapporter visas exempelvis posterna per Region eller Bransch. Eftersom Region och Bransch inte ingår i affärsmöjlighetsposterna, görs en sökning i systemet efter länkade kontoposter för att avgöra vilken grupp affärsmöjligheten tillhör. Därför ska du länka poster till kontoposten när det är möjligt.

Du kan även länka andra användare till en kontopost så att de kan visa posten. Exempelvis kanske du behöver dela en kontopost med kolleger om ni arbetar med att slutföra en affär. Beroende på sin roll kan teammedlemmarna ha olika åtkomstbehov för kontoposten och de kontakt- och affärsmöjlighetsposter som är länkade till kontot.

Länka information till ett konto

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kontodetalj rullar du till relevant sektion och länkar konton till poster efter behov.

Obs! Företagsadministratören fastställer vilken typ av relaterad information som kan visas på sidan Kontodetalj. Du kan ändra ordningen för sektionerna för relaterad information som är tillgängliga för dig eller dölja relaterad information som du inte använder. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

I följande tabell listas några av de posttyper som du eventuellt kan länka till ett konto.

Posttyp	Information
Affärsmöjligheter	Om du vill länka en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns "Fält för affärsmöjligheter" på sidan 352).
Serviceärenden	Om du vill länka en ny servicebegäran klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för serviceärende (finns "Serviceärende, fält" på sidan 441).
Anteckningar	Om du vill länka en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna och sparar posten. **Obs!** Du kan även lägga till anteckningar genom att klicka på anteckningsikonen överst till höger på sidan om denna funktion aktiverats för företaget. Mer information om anteckningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 156).
Öppna aktiviteter (möten och uppgifter)	Om du vill länka en ny uppgift eller en ny bokning klickar du på Ny uppgift eller Ny bokning. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 240). Du kan länka flera aktiviteter till ett konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender. Användare som kan se ett konto kan även se de aktiviteter som är länkade till kontot, inklusive de aktiviteter som ägs av eller är tilldelade andra.
Kontakter	Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 327). **Tips!** Om du vill undvika att kontaktposter dubbleras kan du också klicka på Lägg till och därefter klicka på sökikonen bredvid kolumnen Ny kontakt. I sökfönstret anger du förnamnet, efternamnet eller e-postadressen och klickar på OK. Om kontakten inte hittas i applikationen klickar du på Nytt och skapar kontaktposten. Om du vet att kontaktposten finns klickar du på Lägg till för att länka den till den här posten. Klicka på länken Namn när du vill öppna sidan Kontakt, detalj för att uppdatera information om kontakten. Mer information om hur du länkar kontakter till konton finns i Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 291).

Posttyp	Information
Kontoteam	Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Konto, team, lägg till användare, väljer du medarbetarens namn och anger åtkomstnivån. Mer information om delning av poster finns i Dela poster (team) (på sidan 146).
Kontopartner	Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din partner. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295).
Kontokonkurrenter	Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din konkurrent. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295).

Så här tar du bort eller raderar en länkad post

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Rulla ned till relevant sektion på sidan Kontodetalj.

3. I raden vars länk du vill flytta eller ta bort väljer du Flytta bort eller Ta bort på postnivåmenyn:

   - **Radera** {2}Den här länken tar bort associationen mellan posterna.
   - **Radera** Detta tar bort den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Bevaka tillgångar (på sidan 296)

Länka portföljkonton

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan länka portföljkonton till ett konto med en icke-exklusiv relation. Det är med andra ord möjligt att länka många portföljkonton till ett konto, medan varje portföljkonto endast kan länkas till ett konto.

Innan du börjar. Portföljrelaterad information visas inte som standard på kontodetaljsidan. Om du ska kunna se den informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till portföljrelaterad

information. Du eller företagsadministratören måste sedan lägga till portföljrelaterad information i layouten för kontodetaljsidan. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Så här länkar du ett portföljdelkonto

1. Välj det överordnade kontot.

   Information om hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för kontot bläddrar du till den portföljrelaterade informationen och klickar sedan på Ny.

3. Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.

   Mer information om portföljkonton finns i Fält för portföljkonto (finns "Portföljkontofält" på sidan 775).

4. Spara posten.

Ange överordnade konton

Du kan ange kontohierarkier, exempelvis ett företag som är dotterbolag till ett annat företag, genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade företaget. Först skapar du det överordnade kontot och därefter väljer du det kontot som överordnat till det underordnade kontot.

Så här anger du det överordnade kontot:

1. Välj det underordnade kontot.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

   Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget kan du ange det överordnade kontot direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

3. På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat konto.

4. I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.

5. Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hitta poster (på sidan 71)
- Kontofält (på sidan 302)

Begränsa antal poster som visas

Du kan begränsa konton du ser genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av konton som uppfyller de kriterier som har sparats med listan.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till redigeringssidan för poster och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. Alternativt kan du skriva ut postdetaljsidan för att samla in de exakta fältnamnen. En sådan utskrift innehåller dock inte fältvärden för listrutor.

Öppna en filtrerad lista för konton

1. Klicka på fliken Konton.
2. Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto väljer du listan du vill arbeta med.

   En beskrivning av standardinställda kontofiltrerade listor finns i Arbeta med hemsidan för konton (finns "Arbeta med hemsidan för konto" på sidan 281).

Skapa en filtrerad lista för konton

1. Klicka på fliken Konton.
2. Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto klickar du på länken Hantera listor.
3. På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.
4. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kontofält (på sidan 302)
- Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 281)

Bevaka relationer mellan konton

När du vill bevaka relationer mellan konton ska du lagra informationen på sidorna Konto, samband. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer mellan investerare eller dotterbolag för det här kontot.

Om du vill göra det kopplar du först det konto vars relation du vill bevaka till denna kontopost. (Du kan koppla hur många konton du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Obs! Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag. För att kunna möjliggöra spårning av relationer mellan konton måste

behörigheten Hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto inkluderas i företagsadministratörens roll. Företagsadministratören måste dessutom aktivera behörigheten Åtkomst till utökad relation för konto för de användare som vill spåra relationer mellan konton.

Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontorelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontorelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontorelationsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje organisation som du vill länka till kontot. Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen.

Så här bevakar du relationer mellan konton

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Kontorelationer och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
   - För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontorelationen.

3. På sidan Kontorelation, redigera fyller du i önskad information.

   Följande tabell innehåller information om fält med bevakning av relationer mellan konton.

Fält	Kommentarer
Relaterat konto	Klicka på sökikonen och välj det konto vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona.
Startdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontona. Standard är dagens datum.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontona.

4. Spara posten.

Bevaka relationer mellan konton och kontakter

Du kan länka konton till kontakter på flera sätt. Från en kontodetaljsida kan du länka befintliga kontakter till det kontot och du kan också skapa nya kontakter som automatiskt länkas till kontot. På liknande sätt kan du

länka befintliga konton till kontakten från en kontaktdetaljsida. Du kan också skapa nya konton som automatiskt länkas till kontakten.

Om Information för en kontokontakt

Efter att du har länkat ett konto eller en kontakt kan du visa kontokontaktens detaljer på sidan Redigera kontokontakt. Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontokontakter och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontokontakt. På det viset kan användare som har åtkomst till kontokontaktsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Företagsadministratörer skapar anpassade fält för kontokontakter via länken Kontokontaktfält som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper på sidan Applikationsanpassning i Oracle CRM On Demand. Företagsadministratörer skapar layouter för sidan Redigera kontokontakter via länken Kontokontaktsida som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper. Mer information om hur du lägger till anpassade fält och skapar sidlayouter finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper.

Om den primära kontakten för ett konto

Du kan länka flera kontakter till ett konto, men en av de länkade kontakterna får anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakten som länkas till ett konto anges automatiskt som den primära kontakten, men du kan senare ange en annan primär kontakt för kontot. Information om hur du byter primär kontakt för ett konto finns i Ändra primär kontakt för ett konto (på sidan 285).

Namnet på den primära kontakten visas i fältet Primär kontakt på sidan Kontodetalj, om det fältet finns i sidlayouten till Kontodetalj. Om kryssrutan Primär kontakt finns i layouten är den markerad i raden för den primära kontakten i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetalj. Administratören bestämmer om fältet Primär kontakt och kryssrutan Primär kontakt ska finnas i layouterna.

I sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer visas den primära kontakten för kontot alltid som den första kontakten i listan med kontakter som är länkade till kontot, även om kryssrutan Primär kontakt inte visas i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer. Om du klickar på Visa fullständig lista för att öppna den fullständiga listan med länkade kontakter, kanske den primära kontakten visas som den första posten på listsidan även om du sorterar listan utifrån ett fält som till exempel Efternamn eller Förnamn.

Var den primära kontakten visas i listan beror på hur många poster som finns i listan och hur många poster du visar på listsidan. Anta att du har sammanlagt 180 kontakter länkade till ett konto, att efternamnet på den primära kontakten för kontot börjar med den sista bokstaven i alfabetet och att du visar 100 poster på listsidan. I så fall visas den primära kontakten som den första posten på den andra sidan i listan när du sorterar listan utifrån fältet Efternamn.

Om kontaktroller

När du länkar ett konto och en kontakt kan du ange rollerna som kontakten har på kontot. Att registrera en kontakts roll på ett företag är viktigt för att förstå vilken påverkan kontakten har på kontots köpbeslut. Du vill exempelvis granska följande kontaktrelationer för ett konto: Godkännare, Användare och Utvärderare, Användare och Godkännare, Användare och Beslutstagare, Utvärderare och Godkännare, Utvärderare och Beslutstagare och Okänd.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar kontakter till ett konto.

Länka kontakter till ett konto

1. Välj det kontot som du vill ha.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Så här skapar du en ny kontakt som är länkad till ett konto:

   a. Klicka på Ny på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.

   b. På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för den nya kontakten och sparar sedan dina ändringar.

      Obs! Vissa fält på sidan Redigera kontakt kan vara automatiskt förifyllda med värden från kontoposten.

3. Så här länkar du en befintlig kontakt till ett konto:

   a. Klicka på Lägg till på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.

   b. Klicka på sökikonen på sidan Kontaktlista och välj sedan vilken kontakt du vill länka till kontot.

      Du kan länka upp till fem kontakter till kontot på sidan Kontaktlista.

   c. (valfritt) För varje kontakt kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.

      Obs! Efter att du har länkat en kontakt till kontot kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.

   d. Spara ändringarna.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar konton till en kontakt.

Länka konton till en kontakt

1. Välj den kontakten som du vill ha.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Så här skapar du ett nytt konto som är länkad till en kontakt:

   a. Klicka på Ny på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.

   b. På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för det nya kontot och sparar sedan dina ändringar.

3. Så här länkar du ett befintligt konto till en kontakt:

   a. Klicka på Lägg till på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.

   b. Klicka på sökikonen på sidan Lägg till konto och välj sedan vilket konto du vill länka till kontakten.

      Du kan länka upp till fem konton till kontakten på sidan Lägg till konto.

c (valfritt) För varje konto kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.

Obs! Efter att du har länkat ett konto till kontakten kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.

d Spara ändringarna.

Följande procedur beskriver hur du visar och uppdaterar en kontokontakts detaljer.

För att visa och uppdatera en kontokontakts detaljer

1 Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontot i fråga.

På redigeringssidan för kontokontakter visas detaljer för den relaterade kontakten. Fälten på den här sidan kan vara skrivskyddade, eller så kan du lägga till och ändra information på sidan, beroende på hur din företagsadministratör ställer in sidlayouten.

2 Uppdatera den obligatoriska informationen och spara sedan dina ändringar.

Följande procedur beskriver hur du uppdaterar rollinformationen för en kontokontakt.

För att uppdatera en kontokontakts rollinformation

1 Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontot i fråga.

Sidan Kontoroller eller Kontaktroller visar de tillgängliga och markerade rollerna för kontokontakten.

2 På sidan Kontoroller eller Kontaktroller i den tillgängliga sektionen väljer du roller för kontakten och använder sedan riktningspilen för att flytta rollerna till sektionen Valda.

3 Använd uppilen och nedpilen för att ändra ordningen på rollerna i sektionen Valda.

Den översta rollen i listan är den primära rollen.

4 Spara ändringarna.

Bevaka partner och konkurrenter till konton

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden i applikationen där du kan bevaka information om antingen partner eller konkurrenter för dina konton. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Konto XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Konto XYZ.

Om du vill göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till kontoposten. Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill. Lägg sedan till information, till exempel om styrkor och svagheter, på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

Obs! När du lägger till en kontopartner eller kontokonkurrent skapas en ömsesidig post under det valda kontot. Om du till exempel lägger till Konto 123 som en kontopartner till Konto XYZ visas automatiskt Konto 123 i kontopartnerlistan för Konto XYZ.

Information om hur du konverterar befintliga konton till partnerkonton finns i Konvertera konton till partnerkonton (på sidan 495).

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till kontot. Information om hur du lägger till poster finns i Skapa poster (på sidan 53).

Bevaka information om partner och konkurrenter för konton

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra ned till sektionen Kontopartners eller Kontokonkurrenter på kontodetaljsidan och gör något av följande:

   - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
   - För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.

3. Ange den nödvändiga informationen på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

   Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Kontopartner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner när du arbetar med det här kontot. Det här är ett obligatoriskt fält.
Kontokonkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för det här kontot. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona.

Fält	Kommentarer
Startdatum	Du kan använda det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Det här är ett obligatoriskt fält.
Slutdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Den viktigaste kontakten i relationen med partnern eller konkurrenten.

4 Spara posten.

Bevaka tillgångar

När du vill bevaka en produkt du har sålt till en kund eller ett företag länkar du produktposten till kontot som en tillgång. I det här ämnet beskrivs hur du skapar en tillgång genom att koppla en produkt till ett konto från sidan Kontodetalj.

Obs! Du kan också skapa tillgångar från tillgångens hemsida och från sidan Tillgångslista och detaljsidan. Om du skapar en tillgång från tillgångens hemsida eller från tillgångslistsidan eller detaljsidan och du vill associera tillgången med ett konto, så måste du välja kontot i fältet Konto för tillgångsposten. Fältet Konto visas inte som standard på sidan Tillgångsredigering. Administratören måste lägga till fältet Konto i sidlayouten för tillgångsposttypen för din roll.

Länka en produktpost till ett konto som en tillgång

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till avsnittet Tillgångar och gör något av följande:

- Skapa en tillgång genom att klicka på Ny.

  Normalt blir den som skapar tillgången också tillgångens ägare.

- För att uppdatera tillgångsinformation klickar du på länken Redigera invid den befintliga tillgången.

3 På sidan Tillgång, redigera fyller du i önskad information.

Obs!Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan tillgångar ha listats under olika rubriker. Till exempel, i Oracle CRM On Demand Automotive Edition har tillgångar listats som *fordon*.

I följande tabell beskrivs en del fält för att bevaka tillgångsinformation. Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan du se ytterligare fält.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för tillgångar	

Fält	Beskrivning
Produktnamn	Produkt som levereras till kunden. När du länkar produktposten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ och Status.
Serienr	Serienumret för tillgången. Om ett serienummer anges för tillgången så kan du borra ned från serienumret för att öppna tillgångsposten i tillgångslistor och på andra sidor där serienumret för tillgången visas. Om inget serienummer har angetts för tillgången kan du inte borra ned för att öppna tillgångsposten från en lista över tillgångar, om inte fältet Rubrik visas i listan. **Obs!** Om ett serienummer anges i en tillgångspost så används det som rubrik för tillgången. Annars används produktnamnet. I sektionen Nyligen ändrade tillgångar på tillgångens hemsida och på andra sidor där tillgångsrubriken visas kan du borra ned från tillgångens rubrik för att öppna tillgångsposten.
Inköpspris	Pris som har betalats för produkten.
Kvantitet	Antal enheter kunden har köpt.
Leveransdatum	Standard för dagens datum.
Produktkategori	Skrivskyddat. Kopierad från produktdefinitionen.
Artikelnr	Skrivskyddat. Kopierad från produktdefinitionen.
Typ	Skrivskyddat. Kopierad från produktdefinitionen.
Driftstatus	Standardvärdena är Inaktiva, Aktiva, Ledig, Upp, Begr. användn., Underhåll, Stopp, Kritiskt stopp.
Garanti	Tidsperiod för garantin.
Kontrakt	Typ av kontrakt, t.ex. Brons, Guld, Platina eller Silver.
Valuta	Valuta som inköpspriset anges i. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Meddelandedatum	Datum som visas i uppgiftsposten. Om du anger meddelandedatum i tillgångsposten skapas en uppgift när du sparar den här tillgångsposten. Uppgiften visas som ”Tillgångs- namn kräver tillsyn” på Min hemsida samt hemsidan för konto och kalender. **Tips!** Ställ in datum för att du ska få tid för uppföljningsuppgifter om den här tillgången, t.ex. meddelande om att ett kontrakt eller en garanti håller på att gå ut. **Obs!** Funktionen för att skapa en uppgift automatiskt är bara aktiv när du anger ett meddelandedatum för en tillgångspost som är länkad till ett konto.

Fält	Beskrivning
Tillgångstyp	Typen av tillgång. **Obs!** I standardapplikationen ingår tillgångar i listor med portföljkonton i Oracle CRM On Demand. Om administratören markerar kryssrutan Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen, tas bara de tillgångar som har ett portföljvärde i fältet Tillgångstyp med i listor med portföljkonton.
Mer information	
Beskrivning	Ytterligare information om tillgången. Begränsat till 250 tecken.

Bevaka intäkter baserat på konton

Innan du börjar. Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan bevaka intäktsinformation för dina konton så att företaget kan basera sina prognoser på kontointäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i konton.

När du lägger till intäktsposter i konton kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkt för respektive konto
- Basera företagets prognoser på kontointäkt

Om företaget baserar sina prognoser på konton, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontot måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontot måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

Innan du börjar. {2}Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Ett företag kan skapa intäktsprognoser för något av följande: affärsmöjlighetsintäkt, kvantitet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt, kontaktintäkt eller kontaktintäkt. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i konton.

Så här lägger du till intäkt i konton

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till om du vill lägga till en intäktspost.

- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

3 På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten.

Obs! Om ditt företag inte använder kontointäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

4 Spara posten.

Intäktsfält

I följande tabell beskrivs information om fält för intäkter. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

Obs! För prognostisering av konto- och kontaktintäkt krävs att intäkter aktiverats för både konton och kontakter. Denna funktion måste konfigureras för företaget. Kontakta din företagsadministratör för mer information.

Varning! Om företaget baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter kan den information som du anger för intäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Start-/slutdatum	Det förväntade intäktsslutdatumet för ett konto eller en kontakt. Startdatumet för återkommande intäkt. För återkommande intäkt med ett slutdatum som infaller på månadens sista dag och ett startdatum mitt i månaden, lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern. Exempel: Du börjar leverera konsumtionsvaror till ett företag eller en klient den 15 maj. Därefter skickar du konsumtionsvaror för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året. För maj lägger du till en post med dessa värden: Intäkt = SEK 2 500 Kvantitet = 1 För den återkommande ordern lägger du till en andra post med dessa värden: Intäkt = SEK 5 000 Kvantitet = 1 Frekvens = Månadsvis Antal perioder = 7 (juni till december).
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas.
Produktkategori	Produktens kategori.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.

Fält	Beskrivning
Typ	Standardvärden är Faktiska, Levererade, Fakturerade, Bokade, Projekterade och Kvot. **Obs!** Den typ du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat typfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.
Status	Om ditt företag beräknar sina prognoser på konton eller kontakter, måste du ange statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd för att denna post ska inkluderas i prognoserna. **Obs!** Den status du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat statusfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner varje månad anger du 10.
Intäkt	Kvantiteten multiplicerat med priset. Intäkten kan inte skrivas över. Om kryssrutan Prognos har markerats ingår det här intäktsbeloppet i företagets prognossummor. **Tips!** Om du vill prognostisera ett specifikt intäktsvärde, oberoende av produkten eller produktkategorin, anger du kvantiteten till 1 och priset lika med intäktsvärdet.
Beskrivning	Mer information om produkten. Begränsat till 16,350 tecken.
Återkommande intäkter, information	
Frekvens	Anger frekvens för en återkommande produkt. Termen *Varannan vecka* betyder en gång varannan vecka. När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.
Antal perioder	Antal perioder för en återkommande produkt. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) Om du till exempel har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år. **Obs!** När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Person som har tilldelats den här intäktsposten. Normalt kan ägaren uppdatera poster, överföra en post till en annan ägare eller ta bort poster. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna). Varje post har en ägare. Poster för konto, kontakt och affärsmöjligheter kan dock delas med andra medarbetare. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 146).

Skapa möten för flera konton

Du kan skapa ett möte för upp till 25 konton samtidigt med hjälp av funktionen för att masskapa möte i Oracle CRM On Demand.

Om ägande av mötena

I fältet Ägare visas ditt namn som standard för varje möte på sidan Masskapa möte för konto. Du kan välja en annan ägare för varje möte eller rensa värdet från fältet Ägare. Ägande av mötena som du skapar fastställs enligt följande:

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i användarläget blir den användare som är markerad i fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto ägare till mötet.

  Obs! Om du rensar ditt namn från fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto och du inte väljer någon annan användare, blir du ägare till mötet som standard om inte fältet Ägar-id har ställts in som ett obligatoriskt fält för posttypen Aktivitet. Mötet kan inte skapas om fältet Ägar-id har ställts in som ett obligatoriskt fält för posttypen Aktivitet och du lämnar fältet Ägare tomt på sidan Masskapa möte för konto.

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i blandat läge kan fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto fyllas i eller lämnas tomt och följande sker:
  - Om fältet fylls i blir den valda användaren ägare till mötet.
  - Om fältet inte fylls i lämnas fältet Ägare för mötet tomt. Första gången mötet redigeras kan den användare som redigerar eventuellt uppmanas att fylla i antingen fältet Ägare eller fältet Bok för mötet, beroende på hur administratören har ställt in dessa fält.
- Om posttypen Aktivitet konfigureras i bokläge måste fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto vara tomt. Det innebär att du måste rensa fältet. För att mötet ska kunna skapas måste dessutom minst ett av följande villkor vara sant:
  - En anpassad bok har valts som standardbok för posttypen Aktivitet i din användarpost.
  - En anpassad bok har valts som standardbok i din användarpost.

  Fältet Ägare och Fältet Bok för mötet är båda tomma när du har skapat mötet. Första gången mötet redigeras kommer den användare som redigerar mötet att uppmanas fylla i fältet Bok eftersom detta är ett obligatoriskt fält när posttypen Aktivitet är konfigurerad i bokläget.

Använd följande procedur om du vill skapa ett möte för flera konton samtidigt.

Skapa ett möte för flera konton åt gången

1. Skapa en lista över konton eller filtrera en befintlig lista för att visa de konton som du vill skapa ett möte för.
2. Om det finns fler än 25 poster i listan måste du ändra värdet i fältet Antal visade poster längst ned på sidan Kontolista till 25.
3. Klicka på Meny och välj Masskapa möte på sidan Kontolista.
4. Uppdatera informationen för varje möte på sidan Masskapa möte för konto.

   I fälten på sidan Masskapa möte för konto visas följande värden när du öppnar sidan:

   - **Starttid.** Starttid och startdatum anges till 12:00 på dagens datum.
   - **Sluttid.** Sluttid och slutdatum anges till 60 minuter efter starttid och startdatum.
   - **Ämne.** I det här fältet visas ordet Möte följt av namnet på kontot.
   - **Ägare.** I det här fältet visas ditt namn.
   - **Konto.** I det här fältet visas namnet på kontot.
5. Klicka på Slutför.

   Obs! Om du inte kan skapa ett möte för något av kontona som listas på sidan Masskapa möte för konto sparas inte något möte och ett felmeddelande visas.
6. Visa nästa sida i listan och upprepar den här proceduren om du vill skapa ett möte för fler konton i listan.

När du har skapat mötena är varje möte tillgängligt som ett relaterat objekt i sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter på detaljsidan för det relevanta kontot. Du kan redigera mötet för att uppdatera mötesdetaljerna på samma sätt som du redigerar andra möten.

Analysera kontoprestation

I sektionen Kontoanalys på hemsidan för konton visas en analys av kontodistributionen och de bokförda intäkterna. I den här sektionen kan du identifiera de bäst presterande respektive de underpresterande kunderna samt de nya marknadssegmenten.

I den här sektionen på hemsidan för konton kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutorna om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Kontofält

Använd redigeringssidan för konton för att lägga till ett konto eller uppdatera uppgifter för ett befintligt konto. På redigeringssidan för konton visas den fullständiga uppsättningen fält för ett konto.

Tips! Du kan också redigera konton på sidan Kontolista och sidan Kontodetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Kontoposter är viktiga för hur du hanterar och visar dina data. Därmed bör du ange så mycket information som möjligt om dina konton. En del av den informationen, till exempel region eller bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost med Region eller Bransch ifyllt kan de affärsmöjligheterna kategoriseras med hjälp av de värdena.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	
Konto	Kontots namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Typ av anläggning som kontot har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Överordnat konto	Det företag som kontot är dotterbolag till.
Webbplats	Webbadress för kontot.
Försäljningsinformation för konto	
Kontotyp	Företagets relation till kontot, till exempel prospekt, kund, partner eller konkurrent. **Obs!** Konton som är avsedda för en partner eller en konkurrent visas under listorna Alla konkurrenter och Alla partnerkonton som är tillgängliga på kontohemsidan. De finns också i listan över konton som du kan länka till andra konton eller affärsmöjligheter från sidan Konto eller Affärsmöjlighet, detalj. I det läget kan du definiera den exakta rollen för det kontot, till exempel återförsäljare, leverantör eller partner och bevaka partner- och konkurrentinformation för alla konton och affärsmöjligheter.
Prioritet	Prioritetsnivå för kontot, som Hög, Medel och Låg.
Bransch	Typ av verksamhet för kontot, till exempel tillverkning, högteknologi, finansiella tjänster, återförsäljning, bilindustri, läkemedel, telekommunikation, energi, tjänster eller övrig verksamhet. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per bransch, väljer du en bransch för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Aktiebolag	Indikation på att kontot är ett offentligägt bolag.

Fält	Beskrivning
Region	Den region som kontot hamnar under i ert företag. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per region, väljer du en region för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Status	Statusen för kontot. Du kan använda det här fältet för att registrera en status för kontot. Ett antal exempelvärden anges som standard, men företagsadministratören kan lägga till eller ändra värden så att företagets affärsbehov uppfylls.
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sjukhusnr	Sjukhusets nummer. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påverkandetyp	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontot. Om kontot skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Årliga intäkter	Företagets årsomsättning.
Marknadssegment	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Intäkt, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadsandel	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referens	Indikation på att kontot kan användas som en referens som potentiella kunder eller försäljningsrepresentanter kan ta kontakt med.
Referens från den	Det datum som kontot blir en referens.
Kontopartner	Indikation på att kontot är en partner.
Antal läkare	Det antal läkare som arbetar på vårdanläggningen, till exempel ett sjukhus eller en klinik. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Fakturerings- och leveransadresser	Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen förnyas eventuellt så att de justerade fältnamnen visas. Om du lägger till en kontakt och länkar till det här kontot överförs faktureringsadressen för kontot till sektionen Kontoadress för kontakten. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag blir fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Kontopostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill fördela en kontopost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. **Obs!** Om gruppägande är aktiverat i företaget ändras teammedlemmarna i gruppen automatiskt om den nya kontoägaren är medlem i en annan grupp. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Du kan dela kontoposter med andra användaren via sidan Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 146). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Omtilldela konto	Anger att kontot ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av konton medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kontot på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49). **Obs!** Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller konton påverkas också hanteringstiden av antalet teammedlemmar och antalet kontakter och affärsmöjligheter som är associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.
Distrikt	Det distrikt som kontot tillhör.

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Ytterligare information om kontot. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera konton (på sidan 283)

Kontakter

Använd sidorna för kontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter. *Kontakter* är personer som företaget gör affärer med för tillfället eller förväntar sig att göra affärer med i framtiden. Dessa personer kan vara personer som är anställda i andra företag, oberoende konsulter, leverantörer eller bekanta. En kontakt är normalt associerad med ett konto och ett konto brukar ha länkar till information om flera andra kontakter i det företaget.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition utses ofta en kontakt till en kund för att ge stöd åt funktioner som är specifika för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Om du utser en kontakt till en kund anger du att detta är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera kontakter (på sidan 308)

Arbeta med hemsidan för kontakter

Hemsidan för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av kontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kontakt

Du kan skapa en ny kontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade kontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Kontaktfält (på sidan 327).

Arbeta med kontaktlistor

I sektionen Kontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kontakter.

Kontaktlista	Filter
Alla kontakter	Inga filter är tillgängliga. Listan visar alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger dem.
Alla kundkontakter	Kontakter där fältet Typ har värdet Kund
Favoritkontakter	Listan innehåller alla kontaktposter som du har lagt till i dina favoritposter. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 317).
Mina kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare
Mina nyligen skapade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de skapades.
Mina nyligen ändrade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de ändrades.
Nyligen skapade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kontakter

I sektionen Mina nyligen visade kontakter visas de kontakter som du visat senast.

Visa Favoritkontakter

I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 317).

Arbeta med kontaktuppgifter

I sektionen för mina öppna kontaktrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontakten som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontaktens namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera kontakter med hjälp av rapporter

På hemsidan för kontakter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som visas på sidan). I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontaktanalys per konto som innehåller omfattande kriterier för kontakter per konto, till exempel Distrikt, Delstat/provins och Bransch. Information om hur du använder sektionen finns i Analysera kontakter (på sidan 322).

Lägga till sektioner på din hemsida för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kontakter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kontakter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kontakter.
3. Klicka på Spara.

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- Importera dina kontakter (på sidan 310)
- Importera vCard-filer (på sidan 316)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 317)
- Länka kontakter till flera konton (på sidan 319)
- Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 319)
- Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 291)
- Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 320)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Lägga till referenser (på sidan 321)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Bevaka kontakters intressen (på sidan 321)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Analysera kontakter (på sidan 322)
- Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 322)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Lägga till delstatslicenser för kontakter (på sidan 323)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)

  Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- Spärra kontakter (på sidan 324)
- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 326)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (på sidan 398).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

- Använda bedömningsskript (på sidan 169)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om listan Favoritkontakter (på sidan 317)
- Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 66)

Importera dina kontakter

Som en icke-administratör kan du importera upp till 2 000 kontakter samtidigt från en CSV-fil (kommaavgränsat värde) för användning med Oracle CRM On Demand.

När du importerar kontakter anger du hur du vill att dubblettposter ska hanteras i Oracle CRM On Demand.

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistenten.** Mer information finns i Importassistenten.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand.
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i Integrering av webbtjänster.

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1801156.1 (artikel-id) i My Oracle Support. Mer information om importer och exporter i Oracle CRM On Demand finns i Import- och exportverktyg.

Du kan också importera enskilda kontakter genom att importera vCard-filer. Mer information finns i Om vCard-filer (på sidan 314).

Obs! Företagsadministratörer kan importera upp till 30 000 kontaktposter åt gången med en största filstorlek på 20 Mbyte.

Innan du börjar:

- Om flera anställda på företaget importerar kontakter bör du samordna importerna för att minimera antalet dubbletter av poster.
- Förbered importfilen för att se till att alla data kommer med i filen. Datafilen måste innehålla åtminstone alla obligatoriska fält. Administratören kan också konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. Om ett fält blir beroende som ett resultat av att ett villkor som definieras för fältet uppfylls, och om importfilen inte innehåller något värde för det villkorsberoende fältet, avvisas posten.

Kontakta administratören om du vill ta reda på om några villkorsberoende fält har konfigurerats för posttypen Kontakt.

Varning! Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport. Om du vill ha information om de här resurserna klickar du på den globala länken Utbildning och support som finns längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Så här importerar du dina kontakter:

1. Klicka på fliken Kontakter.
2. Klicka på Importera i namnlisten Nyligen ändrade kontakter.

   Obs! Om inte sektionen Nyligen ändrade kontakter visas på Kontakter, hemsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen i sidlayouten.
3. På sidan Data- och integreringsverktyg i sektionen Personliga import- och exportverktyg klickar du på Importera dina kontakter.

   Då startas importassistenten.
4. I steg 1 i importassistenten:

   a. Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.

      I importassistenten används ett externt unikt id som importeras från ett annat system. I guiden används också fördefinierade Oracle CRM On Demand-fält.

      Information om hur du definierar dubblettposter finns i Om dubbletter och externa id:n.

   b. Välj hur dubbla postidentifierare som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras. Du kan välja mellan att inte importera dubbla poster, ersätta befintliga poster eller skapa ytterligare poster.

   c. Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.

      Obs! Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.

   d. Bestäm om en ny post ska skapas för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.

   e. Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.

      Mer information finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data.

   f. Kontrollera att den filkodning som har valts är Västerländsk.

      Obs! Du bör inte ändra inställningen om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västerländsk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.

g I listrutan Felloggning markerar du det som ska loggas i Oracle CRM On Demand: Alla meddelanden, Fel och Varningar eller Endast fel.

h Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.

i Markera, vid behov, kryssrutan Posterna i datafilen måste bearbetas sekventiellt.

Obs! När datafilerna bearbetas sekventiellt bearbetas alltid de underordnade importbegärandena i ordning när en importbegäran skickas. Även CSV-filberoendena bibehålls.

j Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när importprocessen är slutförd. Kryssrutan är markerad som standard.

5 I steg 2 i importassistenten:

a Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.

b Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.

Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare importer.

6 I steg 3 i importassistenten mappar du fälten i filen till Oracle CRM On Demand-fält. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importassistenten visas kolumnrubrikerna från import-CSV-filen bredvid en lista över alla fält i området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fälten du lade till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i Om dubbletter och externa id:n.

Varning! Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachen om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappningssteget.

Varning! Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du använder fälten Kontaktperson och Chef för att göra kopplingen, måste beroendeordningen mellan posterna i datafilen vara mer stringent.

7 I steg 4 i importassistenten följer du instruktionerna på skärmen om det är nödvändigt.

8 I steg 5 i importassistenten klickar du på Slutför.

Så här visar du kön för dina importbegäranden:

1 Klicka på fliken Kontakter.

2 I namnlisten Nyligen ändrade kontakter klickar du på knappen Importera.

3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Slutförd	Importen avslutades utan att några fel inträffade.

Status	Beskrivning
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som har angetts för systemet.
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Antalet poster som har importerats. Alla poster har inte importerats.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.

Om vCard-filer

Ett *vCard* är ett virtuellt visitkort som gör det möjligt för användare att utbyta kontaktinformation, till exempel namn, adress, telefonnummer, e-postadress, webbplatsadress och foton. vCard-filer bifogas ofta i e-postmeddelanden, så att mottagaren snabbt kan lägga till ny kontaktinformation i sin personliga adressbok. En vCard-fil har filnamnstillägget .vcf.

Du kan göra följande i Oracle CRM On Demand:

- Importera en vCard-fil och spara informationen från filen som en ny kontaktpost. Mer information finns i Importera vCard-filer (på sidan 316).
- Spara en befintlig kontaktpost i Oracle CRM On Demand som en vCard-fil. Mer information finns i Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 317).

När du importerar en vCard-fil till Oracle CRM On Demand, eller när du sparar en Oracle CRM On Demand-kontaktpost som en vCard-fil, mappas viss information i kontaktdetaljerna så att den visas korrekt i både vCard och på kontaktdetaljsidan i Oracle CRM On Demand.

I följande tabell visas mappningarna mellan fälten i kontaktposttypen i Oracle CRM On Demand och vCard-egenskaperna.

Kontaktfält i Oracle CRM On Demand	vCard-egenskap	Parametrar för vCard-egenskaper
Efternamn Förnamn Mellannamn Titel	N	Ingen
Förnamn Efternamn	FN	Ingen
Telefonnr, arbete	TEL	TYPE=voice,work
Telefonnr, hem	TEL	TYPE=voice,home
Mobiltelefonnr	TEL	TYPE=cell
Faxnr, arbete	TEL	TYPE=fax,work
E-post	EMAIL	TYPE=internet
Befattning	TITLE	Ingen
Kontaktadressfält	ADR	TYPE=work
Kontaktfoto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Konto och avdelning	ORG	Ingen
Beskrivning	NOTE	Ingen
Chef	X-MS-MANAGER	Ingen
Assistent	X-MS-ASSISTANT	Ingen

Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand

Tänk på följande när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand:

- Om ett värde i en vCard-egenskap överskrider den maximala fältlängden i Oracle CRM On Demand, kortas värdet av i kontaktposten i Oracle CRM On Demand. Mer information om fältlängder i Oracle CRM On Demand finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data.
- Du kan bara importera vCard-egenskaper som stöds i Oracle CRM On Demand.
- Om vCard-filen innehåller fler än en kontakt importeras bara den första kontakten till Oracle CRM On Demand.
- Du kan inte importera en kontaktbild till Oracle CRM On Demand med hjälp av vCard-filer.

- Om motsvarande kontaktdetaljfält för en vCard-egenskap är skrivskyddat i Oracle CRM On Demand kan du inte importera vCard-egenskapen.
- Om delade adresser har ställts in för ditt företag är adressfälten skrivskyddade i Oracle CRM On Demand och adressegenskaperna i vCard-filen importeras inte till Oracle CRM On Demand.
- En vCard-filegenskap kan bara importeras om motsvarande fält ingår i sidlayouten i Oracle CRM On Demand.
- Du kan bara importera filer med filnamnstillägget .vcf till Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 314)
- Importera vCard-filer (på sidan 316)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 317)

Importera vCard-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du importerar en kontakt till Oracle CRM On Demand genom att importera en vCard-fil från datorn.

Obs! Du kan bara importera filer med filnamnstillägget .vcf till Oracle CRM On Demand.

Så här importerar du en vCard-fil:

1. Klicka på Importera vCard på hemsidan för kontakter eller på en kontaktdetalj- eller listsida.
2. Klicka på Bläddra på sidan Importera vCard när du vill söka efter vCard-filen som du vill importera till Oracle CRM On Demand och markera den sedan.
3. Klicka på Importera vCard.

   En ny kontaktdetaljsida öppnas med kontaktinformationen från vCard-filen.
4. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 314)
- Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand (på sidan 315)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 317)

Spara kontakter som vCard-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du sparar en kontakt från Oracle CRM On Demand som en vCard-fil.

Så här sparar du en kontakt som en vCard-fil:

1. Markera kontakten som du vill spara som en vCard-fil.

   Information om hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Spara som vCard i namnlisten på kontaktdetaljsidan.

   Beroende på webbläsarens inställningar kanske du ombeds att ange var du vill spara vCard-filen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 314)
- Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand (på sidan 315)
- Importera vCard-filer (på sidan 316)

Om listan Favoritkontakter

Listan Favoritkontakter innehåller en delmängd av listan Favoritposter. Den visar bara kontaktposterna som du lägger till i dina favoritposter. Beroende på hur företaget och din roll har ställts in, kan listan Favoritkontakter vara tillgänglig på följande ställen i Oracle CRM On Demand:

- Sektionen Kontaktlistor på hemsidan för kontakter.

  Obs! Om listan Favoritkontakter inte är tillgänglig som standard i sektionen Kontaktlistor på hemsidan för kontakter, kan du eventuellt lägga till den i uppsättningen listor som visas i sektionen Kontaktlistor. Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns "Ändra uppsättningar listor för posttyper" på sidan 141).

- Uppsättningen listor i sökfönstren där du söker efter kontakter.

- Sektionen Favoritkontakter på hemsidan för kontakter eller Min hemsida.

  I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista.

  Obs! Administratören bestämmer om sektionen Favoritkontakter ska visas på hemsidan för kontakter, på Min hemsida eller båda. Om sektionen Favoritkontakter inte redan visas på hemsidan för kontakter

eller på Min hemsida, kanske du kan lägga till den på hemsidan. Mer information om hur du personanpassar hemsidor finns i Ändra layout på hemsidor (på sidan 892).

När du öppnar listan Favoritkontakter på listsidan för Favoritkontakter, visar listan namnen på dina favoritkontakter och vilket datum du lade till kontakterna i favoritposterna. Listan sorteras som standard enligt det datum du lade till kontakterna i favoritposterna, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan ändra listans sorteringsordning och söka efter poster i listan, men du kan inte visa fler fält i listan eller lägga till fält som kriterier för listfiltret.

Alla kontakter som du lägger till i favoritposterna visas i listan Favoritposter och i listan Favoritkontakter. Du kan ha maximalt 100 poster i listan Favoritposter. Om det redan finns 100 poster i listan Favoritposter och du lägger till ytterligare en post i favoritposterna, försvinner posten som funnits med längst i listan Favoritposter så att den nya kan läggas till. Om posten som tas bort från listan Favoritposter är en kontakt, visas den kontakten inte längre i listan Favoritposter eller i listan Favoritkontakter, även om listan Favoritkontakter innehåller färre än 100 poster.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra på listsidan Favoritkontakter.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en ny kontakt	Klicka på Ny. **Obs!** När du skapar en kontakt från sidan Favoritkontakter, läggs den nya kontakten inte till automatiskt i listan Favoritkontakter. Om du vill lägga till den nya kontakten i listan Favoritkontakter, måste du klicka på ikonen Lägg till i favoriter på detaljsidan för den nya kontakten.
Filtrera listan	Använd kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten om du vill filtrera listan så att det blir enklare att hitta posten. Information om hur du använder kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten finns i Filtrera listor (på sidan 135).
Sortera listan Favoritkontakter	Klicka på en kolumnrubrik i listan. Listan sorteras som standard enligt det datum du lade till kontakterna i favoritposterna, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan.
Ta bort en post från listan Favoritkontakter	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort. När du tar bort en kontakt från listan Favoritkontakter, tas kontakten också bort från listan Favoritposter, men den tas inte bort från Oracle CRM On Demand.
Visa detaljer för en favoritkontakt	Klicka på namnet på kontakten för att visa kontaktdetaljsidan för kontakten i fråga.
Ändra uppsättningen listor som visas på hemsidan för poster och i urvalslistor över listor.	Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns "Ändra uppsättningar listor för posttyper" på sidan 141).

Länka kontakter till flera konton

Du kan länka en kontakt till flera konton. För att du ska kunna utföra den här uppgiften måste layouten på sidan Kontaktdetaljer innehålla information om konton. Information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (på sidan 114).

Bevaka relationer mellan kontakter

När du vill bevaka relationer mellan kontakter ska du lagra informationen på sidorna Kontaktrelation. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer som kan få stort inflytande, t.ex. personliga relationer, affärsrelationer och branschkolleger för den här kontakten.

Om du vill göra det kopplar du först den kontakt som du vill bevaka relation för till den här kontaktposten. (Du kan koppla hur många kontakter du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Obs! Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontaktrelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontaktrelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontaktrelationsposten visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Innan du börjar. Skapa en kontaktpost för varje person som du vill koppla till kontakten.

Så här bevakar du relationer mellan kontakter

1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Kontaktrelationer och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill koppla en kontakt.
- För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontaktrelationen.

3 På sidan Kontaktrelation, redigera fyller du i de nödvändiga uppgifterna.

Följande tabell innehåller information om fält för bevakning av relationer mellan kontakter.

Fält	Kommentarer
Relaterad kontakt	Klicka på ikonen Sökning och välj den kontakt vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.

Fält	Kommentarer
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontakterna. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontakterna. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Startdatum	Standard är dagens datum. Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontakterna.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontakterna.

Bevaka intäkter baserat på kontakter

Du kan bevaka intäktsinformation för dina kontakter så att företaget kan basera sina prognoser på kontaktintäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i kontakter.

Obs! Funktionen Bevaka intäkt ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

När du lägger till intäktsposter i kontakter kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkter för respektive kontakt
- Basera företagets prognoser på kontaktintäkt

Om företaget baserar sina prognoser på kontakter, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontakten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontakten måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

Innan du börjar. {2}Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter.

Så här lägger du till intäkt i kontakter

1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en intäktspost.
- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

3 På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten. Se Bevaka intäkter baserat på konton (på sidan 298).

Obs! Om ditt företag inte använder kontaktintäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

4 Spara posten.

Lägga till referenser

Du kan lägga till referenser i din kontaktpost. När du skapar en ny referens sparas posten som en ny kundämnespost.

Obs! Funktionen Referenser ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Så här lägger du till en referens:

1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Rulla ned till sektionen Referens och klicka på Ny på sidan Kontaktdetaljer.

3 På sidan Referens, redigera fyller du i önskad information.

4 Spara posten.

Den nya referensen får som standard statusvärdet Kvalificering.

Bevaka kontakters intressen

Du kan bevaka produkter, tjänster eller hobbyer som en kontakt är intresserad av, exempelvis aktiefonder eller golf.

Obs! Funktionen Kontakters intressen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Så här bevakar du kontakters intressen:

1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Rulla ned till sektionen Kontakts intressen och klicka på Lägg till på sidan Kontaktdetaljer.

3 På sidan Kontakts intressen fyller du i informationen.

4 Spara posten.

Analysera kontakter

I sektionen Kontaktanalys per konto på hemsidan för kontakter visas ett diagram som användarna kan använda för att analysera alla sina kontakter efter kontokriterier, till exempel Region, Delstat/provins eller Bransch. Med den här informationen kan användarna se sin fördelning av kontakter och identifiera starka och svaga områden.

I den här sektionen på hemsidan för kontakter kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Bevaka bästa tiderna för samtal

För att registrera och bevaka den bästa tiden för samtal för en kontakt (till exempel en läkare eller annan vårdgivare) utför du följande procedur för att lägga till den bästa tiden för samtal. Genom att skapa den här posten kan du bevaka när en kontakt är tillgänglig på en viss adress.

En kontaktpost kan innehålla noll eller flera lämpliga tider för samtal, och den kan innehålla många adresser. Varje adress kan innehålla noll eller flera lämpliga tider för samtal. Ett kontaktsamtal måste ha minst en adress markerad, och informationen om lämpliga tider för samtal måste kunna visas för säljaren som ansvarar för kontakten på den valda adressen.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Lämpliga tider för kontakt på någon av sidorna Kontaktdetaljer och Kontakt, samtalsdetaljer. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882). Kontakta företagsadministratören om sektionen Lämpliga tider för kontakt inte går att lägga till i din sidlayout.

Obs! Funktionen Lämpliga tider för kontakt är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här bevakar du de bästa tiderna för samtal

1 Bläddra ned till sektionen Lämpliga tider för kontakt och klicka på Ny på detaljsidan för kontakten.

2 Fyll i fälten som beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Dag	Den planerade dagen för samtalet, till exempel måndag. Använd urvalslistan för att välja en dag. (Obligatoriskt)
Starttid	Den planerade starttiden för samtalet, till exempel 11:00. (Obligatoriskt)
Sluttid	Den planerade sluttiden för samtalet, till exempel 13:00. (Obligatoriskt)
Kommentarer	En beskrivning av samtalet.
Adress	E-postadress för kontakten. Använd urvalsväljaren för att välja adressen. (Obligatoriskt)

3 Spara posten.

När du skapar en lämplig samtalstid för kontakten lägger Oracle CRM On Demand också till samtalstiden i sektionen Lämpliga tider för kontakt på kontaktpersonens detaljsida för kontaktsamtal. Du kan spåra, men inte skapa, en post för lämplig tid för kontakt på detaljsidan för kontaktsamtal.

4 Om du vill uppdatera fälten för lämpliga tider för kontakt,klickar du på Redigera för posten för bästa kontakttid på kontaktdetaljsidan.

Du kan visa detaljer om lämpliga tider för kontakt genom att klicka på fältet Dag på en post i sektionen Lämpliga tider för kontakt på kontaktdetaljsidan.

Lägga till delstatslicenser för kontakter

En licens för att få praktisera medicin används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare måste ha en giltig licens för delstaten där läkaren praktiserar. En *post för en delstatslicens* innehåller licensuppgifterna för kontakten, vanligen en läkare.

Följ nedanstående procedur när du vill lägga till en licenspost för en kontakt.

Obs! Om sektionen för delstatslicensen inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den objektsektionen genom att följa instruktionerna i Anpassa layout för relaterad artikel eller också kontaktar du administratören. Funktionen finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här lägger du till en delstatslicens för kontakt

1 Bläddra ned till sektionen för licensen på detaljsidan för kontakten och klicka på Ny.

2 Fyll i fälten i tabellen nedan och spara posten.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en

Fält	Beskrivning
	läkemedelsrepresentant. Klicka på gruppväljaren när du vill välja en kontakt.
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Status	Den amerikanska delstaten eller det rättsområdet som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel *NJ* för New Jersey. **Obs!** Om ditt rättsområde ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista datum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Klicka på kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. Välj statusen i urvalslistan.

Om spärrade kontakter

Om ditt företag inte vill att en kontakt ska kunna ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för alla produkter kan företagsadministratören spärra kontakten. När en kontakt är spärrad får du ett felmeddelande om du försöker att utföra någon av följande åtgärder:

- Skapa ett nytt samtal för kontakten
- Skicka en befintlig samtalspost för kontakten

  Ett samtal för kontakten kan vara planerat eller pågående innan kontakten är spärrad. Om kontakten är spärrad innan samtalet för kontakten har skickats kan du inte skicka samtalet.
- Lägga till kontakten som en deltagare i ett kontosamtal.
- Skicka en befintlig kontosamtalspost om den spärrade kontakten är den primära kontakten för kontosamtalet.

  Ett kontosamtal kan vara planerat eller pågående innan den primära kontakten för samtalet är spärrad. Om den primära kontakten är spärrad innan kontosamtalet har skickats kan du endast skicka kontosamtalsposten om du anger en alternativ primär kontakt, som inte är spärrad, för samtalet.

Mer information om hur du spärrar kontakter finns i Spärra kontakter (på sidan 324).

Spärra kontakter

Du spärrar en kontakt genom att välja ett värde i fältet Kod för spärrorsak i kontaktposten. Följande värden fylls i som standard i fältet men ditt företag kan lägga till anpassade värden i fältet:

- **Företag.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut på hög nivå.
- **Visa inte.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut som begränsar kontaktens synlighet i alla produktuppsättningar.
- **Leverera inte.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut som inte tillåter att någon produkt levereras till läkaren.
- **Personal.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett beslut av personaladministrationen som inte tillåter att läkaren får tillgång till någon produkt.
- **Juridisk.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av en juridisk granskning av kontakten.

Mer information om hur du lägger till anpassade värden i ett fält finns i Skapa och redigera fält. Mer information om vad som händer när en kontakt är spärrad finns i Om spärrade kontakter (på sidan 324).

Innan du börjar. Fältet Kod för spärrorsak måste finnas i sidlayouten för kontaktdetaljer för din roll. Mer information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor och Ange dynamiska sidlayouter.

Så här spärrar du en kontakt

1. Markera kontakten som du vill spärra.

   Mer information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på detaljsidan för kontakt.

3. Välj lämplig kod på redigeringssidan för kontakt, i fältet Kod för spärrorsak.

4. Spara ändringarna.

Om spärrade produkter för kontakter

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Företagsadministratören kan ange att en kontakt är spärrad från att ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för en eller flera produkter. Du kan visa produkterna som är spärrade för en kontakt i en skrivskyddad lista i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt. Du kan inte lägga till, uppdatera eller ta bort poster med spärrade produkter i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt.

Obs! Om avsnittet med relaterad information om spärrade produkter inte är synligt på detaljsidan för kontakt klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger till avsnittet i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

Mer information om hur du spärrar produkter för kontakter finns i Spärrade produkter (på sidan 755).

Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage

Som säljare kan du skicka marknadsförings-e-post till kundkontakter och kundämnen, både en och en eller via listor, med hjälp av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och tilläggsprodukten Oracle Eloqua Engage. Eftersom e-posten skickas via Oracle Eloqua Engage kan du spåra meddelandena och använda programmet vid bedömning och kvalificering av kundämnen, och för att kontrollera om mottagaren har öppnat meddelandet. Information om Oracle Eloqua Engage finns i Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-webbplatsen http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html.

Obs! Ditt företag måste köpa licensen som krävs för att använda Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage. Både Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage är licensierade produkter som säljs separat från Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand skickar inte några e-postadresser till Oracle Eloqua Engage för kontakter eller kundämnen där kryssrutan Skicka aldrig e-post är markerad på kontakt- eller kundämnesdetaljsidan. Alla nya kontakter eller kundämnen som du skapar i Oracle CRM On Demand kan ta emot marknadsförings-e-post från Oracle Eloqua Engage när de har synkroniserats med Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage tar hänsyn till de bortvalsinställningar som du har angett för kontakten eller kundämnet, till exempel att kontakten inte längre vill prenumerera på marknadsförings-e-post eller liknande kommunikation. Kontakten eller kundämnet får bara e-post om du har avmarkerat inställningen Skicka aldrig e-post i Oracle CRM On Demand och att kontakten eller kundämnet har valt att prenumerera på e-postkommunikation på det sätt som anges i Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Begränsningar av antalet e-postmeddelanden som du kan skicka från en lista

Det finns en gräns för hur många e-postmeddelanden som du kan skicka samtidigt. När Oracle CRM On Demand skickar e-post från en lista går det bara att skicka lika många meddelanden som antalet poster som visas på den aktuella sidan i Oracle CRM On Demand. Om listan är inställd på att visa 25 rader men det finns 100 poster i hela listan, skickas 25 posterav Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka e-post via Engage, eftersom det är så många som visas på sidan. Webbläsare kan också begränsa längden på parametern som Oracle CRM On Demand kan skicka till Oracle Eloqua Engage i URL-adressen till 2 048 tecken. Om listan med adresser i URL-adressen överskrider 2 048 tecken visas ett felmeddelande och du ombeds minska antalet poster i listan. I Microsoft Internet Explorer kan URL-adressen bara innehålla 2 000 tecken. Med en genomsnittlig e-postlängd på 25 tecken bör du inte skicka fler än 40 meddelanden i taget. Då klarar du begränsningarna i webbläsarna. Som tumregel bör du skicka högst 25 e-postmeddelanden i taget från en lista.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Integrering av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om den här behörigheten inte har aktiverats för roll. Administratören måste dessutom konfigurera e-postleverans på det sätt som beskrivs i Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage. Du måste också ha inloggningsuppgifter, till exempel Företag, Användarnamn och Lösenord konfigurerade för Oracle Eloqua Engage.

Så här skickar du marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage

1. Gå till sidan för kontaktdetaljer, kontaktlista, kundämnesdetaljer eller kundämneslista.

2. Klicka på Skicka e-post via Engage högst upp på detalj- eller listsidan.

   Om du markerar kryssrutan Skicka aldrig e-post på en kontakt- eller kundämnesdetaljsida och sedan klickar på Skicka e-post via Engage från detaljsidan, får du ett meddelande om att fältet Skicka aldrig

e-post är markerat och att kontakten eller kundämnet inte kommer att få e-post. Om du klickar på Skicka e-post via Engage från en listsida, får du bara det här meddelandet om kryssrutan Skicka aldrig e-post är markerad för alla poster i kontaktlistan eller kundämneslistan.

Om du inte har fyllt i fältet E-post på en kontakt- eller kundämnesdetaljsida och sedan klickar på Skicka e-post via Engage från detaljsidan, får du ett varningsmeddelande om att fältet E-post måste fyllas i för att du ska kunna fortsätta. Om du klickar på Skicka e-post via Engage från en listsida, skickar Oracle CRM On Demand bara de poster i kontaktlistan eller kundämneslistan där fältet E-post anges till Oracle Eloqua Engage.

3 Ange dina inloggningsuppgifter på inloggningssidan för Oracle Eloqua Engage och klicka sedan på Logga in

Tips! Klicka på Kom ihåg mig om du vill slippa ange inloggningsuppgifterna varje gång du öppnar Oracle Eloqua Engage.

4 Markera mallnamnet för marknadsförings-e-posten i fönstret Välj mall.

E-postadresserna till de kontakter eller kundämnen som har fältet E-post ifyllt i Oracle CRM On Demand infogas i e-postmeddelandets Till-fält.

5 Läs igenom innehållet i e-postmeddelandet i Engage-fönstret, och personanpassa innehållet om det behövs.

6 Klicka på Skicka i Engage-fönstret när du vill skicka e-postmeddelandet.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om marknadsförings-e-post:

- Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage
- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-webbplatsen http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html

Kontaktfält

Använd redigeringssidan för kontakter för att lägga till en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig kontakt. På redigeringssidan för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en kontakt.

Tips! Du kan också redigera kontaktinformation på sidan Kontakt, lista och Kontaktdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Nyckelkontaktinformation	
Konto	Kontot som kontakten är kopplad till. **Obs!** Det går att koppla en kontakt till fler än ett konto. Mer information finns i Koppla kontakter till flera konton (finns "Länka kontakter till flera konton" på sidan 319).
E-post	E-postadressen för kontakten. Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 65).
Välj	Denna funktion används i USA och Europa för att visa att kunden uttryckligen valt att delta i informationsdelningen eller marknadskommunikationen.
Välj bort	Används i USA och Europa för att ange att kunden uttryckligen valt att *inte* tillåta att information delas eller har valt att inte ta emot marknadskommunikation.
Kontakt, detaljerad information	
Kontakttyp	Kontakttypen, till exempel Prospekt, Kvalificerat kundämne, Kund, Partner och Konkurrent. Värdet Kund är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. **Obs!** Om du väljer värdet Kund i det här fältet fylls fältet Kund sedan i automatiskt med det aktuella datumet.
Avdelning	Namn på kontaktens avdelning.
Chef	Namn på kontaktens chef.
Kundämne, källa	Kontaktens kundämneskälla, t.ex. Annons, Direktreklam, E-post, Webbplats och Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontakten. Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Assistent	Namn på kontaktens assistent.
Assistent, telefonnr	Telefonnummer till kontaktens assistent.
Privat	Anger att kontakten är privat och inte kan visas av andra.
Skicka aldrig e-post	Anger att kontakten inte vill få e-post.

Fält	Beskrivning
Examen	Standardvärdena är: PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Farmaceut, magister i vetenskap, tandläkare, sjuksköterska och magister i hälsovård. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Standardvärdena ör Högsta, Medel och Lägsta. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Standardvärdena är Finns ej, 1-2 gånger/år, 3-4 gånger/år och >5 gånger/år. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Försäljning, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Standardvärdena är Rutt 1, Rutt 2, Rutt 3 och Rutt 4. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kod för spärrorsak	Ett värde i det här fältet innebär att kontakten är spärrad och kan därför inte ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för alla produkter. Mer information om funktionen för att spärra kontakter finns i Om spärrade kontakter (på sidan 324) och Spärra kontakter (på sidan 324).
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lämplig tid att ringa	Anger den bästa tiden på dygnet för att nå en kontakt. Standardvärdena är Tidigt på eftermiddagen, Tidigt på morgonen, Sent på eftermiddagen, Förmiddag och Lördag. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	
Kontoadressfält	Primär adress. Ärvs från kontot som är kopplat till kontakten. Skrivskyddat.
Kontaktadressfält	Alternativ adress för kontakten. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är kontaktadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Andra användare på ditt företag kan visa informationen om delade adresser för privata kontakter. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Kontaktpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Du kan dela kontaktposter med andra användare via sidorna Kontaktteam och Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med

Fält	Beskrivning
	andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 146). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Ytterligare information om kontakten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Tillgänglig sektion	
Aktuell investeringsmix	Standardvärdena är Aggressiv, Måttlig och Konservativ. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Målsättning	Standardvärdena är Kapitalbevarande, Inkomst, Inkomst/tillväxt, Balanserad, Tillväxt, Aggressiv tillväxt och Internationell spridning. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardvärdena är Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfarenhetsnivå	Standardvärdena är Ingen, Begränsad, Bra och Omfattande. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Riskprofil	Standardvärdena är Konservativ, Måttlig och Aggressiv. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primärt mål	Standardvärdena är Sparande för barns utbildning, Sparande till utbildning, Nytt hem, Ackumulerad förmögenhet, Fastighetsplanering, Skyddar mina tillgångar och Pension. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshändelse	Standardvärdena är Äktenskap, Barnafödande, Pension, Skilsmässa och Övrigt. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardvärdena är Kortsiktig, Medellång sikt och Långsiktig. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardvärdena är Guld, Silver, Brons, 100 bästa, Hög, Medel och Låg. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala skulder	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Totalt substansvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inkomst	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala tillgångar	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala utgifter	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditpoäng	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstånd	Standardvärdena är Ensamstående, Skild, Gift, Partner, Separerad, Änka och Änkling. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Äga eller hyra	Standardvärdena är Äga eller Hyra. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bostadsvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteklass	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund-id	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kön	Standardvärdena är K och M. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Egenföretagare	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund sedan	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när kontakttypen är Klient. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referent	Personen som rekommenderade kontakten. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när klienten är kvalificerad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardvärdena är: Aktiv, Tyst, arkiverad och Stängd, arkiverad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Yrke	Klientens yrke. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärsmöjligheter

Använd sidorna för affärsmöjligheter för att skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter. *Affärsmöjligheter* är potentiella affärer som vid något tillfälle i framtiden kan ingå i intäktsprognoser.

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet. Du kan också skapa en ny affärsmöjlighet för ett befintligt konto eller en befintlig kontakt.

Med affärsmöjlighetsposter kan du lättare sköta säljpipelinen medan du arbetar med att ta hem affärer. All information om dina affärsmöjligheter finns på samma ställe och är länkat till tillhörande information om kundämnen, kontakter och konton. Med den här informationen får du en komplett bild av affärsmöjligheten och kunden.

Om affärsmöjligheter och prognoser

En *affärsmöjlighet* är en transaktion som potentiellt sett kan generera intäkter och som kan tas med i försäljningsprognosen när den når en viss punkt i säljprocessen. För att en affärsmöjlighet eller produktintäkt ska tas med i en prognos måste den ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden och ägas av en prognosdeltagare. Prognosperioder och prognosdeltagare fastställs i samband med att en prognos definieras. Mer information om prognoser finns i Prognoser (på sidan 355).

Obs! Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Den säljprocess som är baserad på typen av affärsmöjlighet åsidosätter den standardsäljprocess som är baserad på din användarroll. När du skapar en affärsmöjlighet, tilldelas den säljprocess som är standard för din användarroll till affärsmöjligheten. Om du väljer en möjlighetstyp som har tilldelats en säljprocess, bestäms säljprocessen för möjligheten baserat på den valda typen av affärsmöjlighet.

Tips för hantering av affärsmöjlighetsposter

Genom att uppdatera information om en affärsmöjlighet medan du arbetar med en affär får du lättare att kommunicera med ditt team och har garanterat korrekt information i prognoser och rapporter. Det är särskilt viktigt att vissa fält på sidan Affärsmöjlighetsdetalj hålls uppdaterade:

- Fälten Intäkt, Avslutsdatum och Säljsteg är väsentliga för bevakning av pipelinehistorik och används för trendanalyser och prognoser.
- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter markerar du kryssrutan Prognos för en affärsmöjlighetspost för att lägga till affärsmöjligheten på den prognostiserade intäkten vid rätt tidpunkt i säljprocessen. Om företaget baserar sina prognoser på produkter markerar du kryssrutan Prognos för dina länkade produkter i stället.

Säljsteg

Varje säljprocess definieras av särskilda steg. Varje säljsteg har sina aktiviteter och produkter, eller uppgifter som måste slutföras innan en affärsmöjlighet går vidare till nästa säljsteg. När du arbetar med en affärsmöjlighet utvärderar du den mot tydligt fastställda kriterier för varje steg i företagets säljcykel.

- När kriterierna är uppfyllda uppdaterar du fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten.
- Fältet Sannolikhet i procent på affärsmöjlighetsposten visar ett som standard värde som är relaterat till det valda säljsteget för den affärsmöjligheten. Du kan, vid behov, ändra värdet så att det avspeglar den specifika affärsmöjligheten på ett bättre sätt under säljsteget. Men när säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
- Fältet Förväntad intäkt innehåller ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. Den här siffran används vid prognostisering.
- Uppdatera fältet Nästa steg för att spegla kriterierna som gäller för nästa steg i säljcykeln.

Om säljsteg i sökningar och listfilter

Vilka säljsteg som du kan välja i sökvillkor och listfilter bestäms så här:

- Om du gör en begränsad sökning för posttypen Affärsmöjlighet i aktivitetsfältet, och om fältet Säljsteg är tillgängligt i sökfältet, kan du bara välja de säljsteg som associeras med försäljningsprocessen som har angetts för din användarroll. Om ingen försäljningsprocess har angetts för din roll, kan du använda säljstegen i standardförsäljningsprocessen. De tillgängliga säljstegen är inte begränsade till affärsmöjlighetstypen, även om fältet Affärsmöjlighetstyp finns som sökfält i aktivitetsfältet, och du väljer en affärsmöjlighetstyp för sökningen.
- I en avancerad sökning för posttypen Affärsmöjlighet kan du välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för din roll, eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för sökningen.
- När du skapar ett listfilter för posttypen Affärsmöjlighet kan du välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för din roll, eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för listan.

Prognostisering

När prognoser genereras i Oracle CRM On Demand fastställs vilka poster, fält och data som ska inkluderas enligt den prognosmetod som har valts. Om vissa villkor är uppfyllda inkluderas posterna i prognoserna:

- **Avslutsdatum.** Oracle CRM On Demand kontrollerar att avslutsdatumet för affärsmöjligheten eller produktintäkten ligger inom prognosperioden:
  - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från affärsmöjligheter måste affärsmöjlighetsposten (antingen i sig eller länkat till produkter) ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.
  - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från produkter måste produktintäktsposten ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.

- **Förväntad intäkt.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för den förväntade intäkten enligt nedan:

  Totalsumman för fälten med förväntade intäkter beräknas antingen för affärsmöjlighetsposterna eller produktintäktsposterna och summan visas i fältet Förväntad intäkt i prognosposten.

  Obs! För att affärsmöjlighetens förväntade intäkt korrekt ska återspegla den förväntade intäkten baserat på affärsmöjlighetsprodukter, måste alternativet Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt aktiverad vara markerat i företagets profil. Genom att aktivera genomsnittsfunktionen för produktens sannolikhet säkerställer du att sannolikheten i procent (som har registrerats i fältet Sannolikhet %) för respektive produktintäktspost tas med i beräkningen. Såvida inte alternativet Aktivera automatisk uppdatering av summan av affärsmöjligheter är markerat i företagets profil, måste du klicka på knappen Uppdatera affärsmöjlighetssummor för att uppdatera affärsmöjlighetens förväntade intäkt. Mer information om hur du uppdaterar affärsmöjlighetssummor finns i Länka produkter till affärsmöjligheter (på sidan 340).

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för en pipeline så här: summan av fälten Intäkt för affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter beräknas för alla möjliga affärer under prognosperioden, oavsett status, och summan visas i fältet Pipeline i prognosposten.

  Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

- **Prognos.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster där kryssrutan Prognos har markerats och summan visas i fältet Prognos i prognosposten:

  - Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med kryssrutan Prognos markerad.
  - Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med kryssrutan Prognos markerad.

    Obs! Prognos-flaggan anger att det är hög sannolikhet för att en affärsmöjlighet kommer att avslutas. När flaggan är markerad betyder det att motsvarande intäkt ingår i de prognostiserade intäktssummorna.

    Prognos-flaggan bestämmer inte om en affärsmöjlighet eller produktintäkt ingår i den övergripande prognosposten.

- **Stängd intäkt.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster med säljsteget Avslutad/vunnen och visar summan i fältet Stängd intäkt i prognosposten:

  - Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med avslutsdatum inom prognosperioden.
  - Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med start-/avslutsdatum inom prognosperioden.

    Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjligheter parter är utgångspunkten för hantering av affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjligheter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsmöjligheter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för affärsmöjligheter (på sidan 352).

Arbeta med listor över affärsmöjligheter

I sektionen Listor över affärsmöjligheter visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjligheter.

Affärsmöjlighet, lista	Filter
Alla affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa
Alla avslutade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där fältet Säljsteg har värdet Avslutad/vunnen
Alla stora affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där intäkterna är större än 100 000
Nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina prognostiserade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där kryssrutan Prognos är markerad
Mina affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där ditt namn visas i fältet Ägare
Mina bästa affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna som du äger där fältet Prioritet har värdet Hög
Mina nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du skapat, sorterade efter skapandedatumet
Mina nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du ändrat, sorterade efter skapandedatumet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade affärsmöjligheter

I sektionen Mina nyligen visade affärsmöjligheter visas de affärsmöjligheter du visat senast.

Arbeta med uppgifter för affärsmöjligheter

I sektionen Mina öppna affärsmöjighetsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum eller prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på affärsmöjlighetens namn om du vill visa den affärsmöjlighet som uppgiften är kopplad till.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera pipeline med hjälp av rapporter

På hemsidan för affärsmöjligheter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Pipelineanalys för aktuellt kvartal där en kvartalsanalys av pipeline visas i diagramformat. Information om hur du använder sektionen finns i Analysera pipeline (på sidan 346).

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsmöjligheter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjligheter.

2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjligheter. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- Omfördela affärsmöjligheter (på sidan 338)
- Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 338)
- Använda handledning för försäljningsprocess (på sidan 339)
- Länka produkter till affärsmöjligheter (på sidan 340) (möjliggör bevakning av produktintäkter)
- Analysera pipeline (på sidan 346)
- Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet (på sidan 347)
- Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter (på sidan 347)
- Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet (på sidan 349)
- Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar (på sidan 349)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Använda bedömningsskript (på sidan 169)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen (på sidan 351)
- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 489)

Omfördela affärsmöjligheter

Du kan manuellt tilldela en affärsmöjlighet på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på affärsmöjlighetsposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för affärsmöjlighetsposttypen, kan du tilldela en affärsmöjlighetspost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en affärsmöjlighetspost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Affärsmöjlighet är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela en affärsmöjlighet till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet.

För att omfördela affärsmöjlighet

1. Välj den affärsmöjligheten som du vill tilldela på nytt.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.

3. På redigeringssidan för affärsmöjlighet ska du göra något av följande:

   - I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
   - Markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet så att tilldelningshanteraren tilldelar affärsmöjligheten på nytt.

   Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

4. Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden där du kan bevaka information om partner eller konkurrenter för dina affärsmöjligheter. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Affärsmöjlighet XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Affärsmöjlighet XYZ.

För att göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till posten för affärsmöjligheten. (Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill.) Lägg sedan till information om t.ex. styrkor och svagheter på sidan Affärsmöjlighet, partner eller Konkurrent, redigera för partnern eller konkurrenten.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till din affärsmöjlighet. Information om att lägga till poster finns i Skapa poster (på sidan 53).

Bevaka information om partner och konkurrenter för affärsmöjligheter

1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Rulla ned till sektionen Partners för affärsmöjlighet eller sektionen Konkurrenter för affärsmöjlighet på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
- För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.

3 Ange information på redigeringssidan för affärsmöjlighetspartner eller affärsmöjlighetskonkurrent.

Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Affärsmöjlighet, partner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner för den här affärsmöjligheten. Det här är ett obligatoriskt fält.
Affärsmöjlighetskonkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för den här affärsmöjligheten. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan affärsmöjligheten och det här kontot.
Omvänd roll	Välj alternativet som vänder relationen eller rollen.
Startdatum	Använd det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Det här är ett obligatoriskt fält.
Slutdatum	Använd det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Nyckelpartner eller nyckelkonkurrent för affärsmöjligheten.

4 Spara posten.

Använda handledning för försäljningsprocess

I varje säljsteg för en affärsmöjlighet kan ditt företag behöva samla in specifik information i enlighet med affärspraxis. För att hjälpa dig att fylla i dessa uppgifter kan företagsadministratören konfigurera uppföljningsuppgifter, kräva att du fyller i viss information och lägga till information som du ska granska i varje fas i säljprocessen.

Obs! Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser (steg, sannolikheter och handledningsinformation) för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Om en säljare till exempel säljer produkter medan andra

säljer tjänster kan dessa länkas till olika roller. Detta gör att alternativen för säljsteg och riktlinjer i säljprocesshandledningen ser olika ut.

Så här kommer du åt handledningsinformation för säljstegen:

1. Välj affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Handledare.

3. Leta på sidan Processhandledning efter information som företagsadministratören har lagt upp, och uppdatera affärsmöjlighetsposten i enlighet med denna information.

   Tips! Du kan skriva ut informationen genom att högerklicka på sidan Processhandledning.

   Obs! Klicka på Visa i raden för någon av bilagorna i sektionen Användbara resurser, om du vill ha mer information.

4. Om du vill uppdatera affärsmöjligheten klickar du på Redigera och ändrar postinformationen så att den motsvarar handledningsinstruktionerna.

5. Spara affärsmöjlighetsposten.

6. När du uppdaterar fältet Säljsteg får du en uppmaning om att fylla i de nödvändiga fälten. Vissa fält kan också vara ifyllda med standardvärden men dessa går att uppdatera.

7. Klicka på Stäng i fönstret Processhandledning.

Beroende på vilka konfigurationer företagsadministratören gjort kan vissa uppgifter läggas till i denna affärsmöjlighet och det länkade kontot när du sparar posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar

Länka produkter till affärsmöjligheter

Du kan länka produkter till affärsmöjligheter för att:

- Bevaka vilka produkter som tillhör en affärsmöjlighet.
- Beräkna intäkten för en affärsmöjlighet baserat på produktintäkterna.
- Basera företagets prognoser på produktintäkter och produktkvantiteter.

Du kan också länka en produkt till en affärsmöjlighet när du skapar affärsmöjligheten. Om företagsadministratören har aktiverat knappen Spara och lägg till produkt på redigeringssidan för affärsmöjlighet kan du klicka på knappen Spara och lägg till produkt för att spara den nya affärsmöjlighetsposten och navigera direkt till redigeringssidan för produktintäkter. Om du inte lägger till

produktintäktsposten visas detaljsidan för affärsmöjlighet istället för den tidigare sparade affärsmöjlighetsposten i Oracle CRM On Demand.

Om din användarroll minst en av följande behörigheter kan du använda funktionen Massuppdatera för att uppdatera värdena för en grupp med produktintäktsposter som är kopplade till en affärsmöjlighet på samma gång:

- Massuppdatera valfritt fält
- Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten

Knappen Massuppdatera är tillgänglig i sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt på detaljsidan för affärsmöjlighet och är även tillgänglig på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetprodukt som öppnas när du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt på detaljsidan för affärsmöjlighet.

Obs! Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten och inte har behörigheten Massuppdatera valfritt fält kan den uppsättning med fält som du kan uppdatera via funktionen Massuppdatera vara begränsad. Mer information om hur behörigheter avgör vilka fält du kan uppdatera finns i Uppdatera grupper av poster (på sidan 150).

Om Uppdatera affärsmöjlighetssummor

Beroende på företagets konfiguration kanske intäkten och den förväntade intäkten för en affärsmöjlighet uppdateras automatiskt när du uppdaterar produkterna som är länkade till affärsmöjligheten. Om administratören väljer alternativet Aktivera automatisk uppdatering av summan av affärsmöjligheter i företagsprofilen, uppdateras intäkten och den förväntade intäkten för en affärsmöjlighet automatiskt när du gör ändringar i en produkt som är länkad till affärsmöjligheten. Intäkten och den förväntade intäkten för en affärsmöjlighet uppdateras också automatiskt när du länkar en produkt till affärsmöjligheten, eller tar bort en produkt från affärsmöjligheten.

Om administratören inte väljer alternativet Aktivera automatisk uppdatering av summan av affärsmöjligheter i företagsprofilen, uppdateras inte intäkten och den förväntade intäkten när du uppdaterar produkter som är länkade till affärsmöjligheten. I stället visas knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet i namnlisten för sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt på detaljsidan för affärsmöjlighet. Om du vill uppdatera intäkten och den förväntade intäkten för affärsmöjligheten efter att du har ändrat någon av produkterna som är länkade till en affärsmöjlighet, måste du klicka på Uppdatera affärsmöjlighetssummor.

Om knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet ska fungera på rätt sätt måste fälten Kvantitet och Intäkt på redigeringssidan för produktintäkter visas och fyllas i. Administratören kan anpassa din sidlayout för att göra dessa fält tillgängliga.

Om Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt

När affärsmöjlighetens intäkt beräknas baseras den beräkning som utförs på om alternativet Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt har aktiverats i företagets profil, så här:

- Om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad har valts använder Oracle CRM On Demand varje länkad produkt för att uppdatera fältet Intäkt och fältet Sannolikhet i procent för affärsmöjligheten. Den förväntade intäkten beräknas med hjälp av den genomsnittliga sannolikheten för alla länkade produkter.
- Om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad inte har valts i företagets profil använder Oracle CRM On Demand den totala produktintäkten för varje länkad produkt för att uppdatera fältet Intäkt för affärsmöjligheten. Värdet i fältet Sannolikhet i procent för affärsmöjligheten uppdateras inte. Därför

beräknas Förväntad intäkt med hjälp av det befintliga procentvärdet i fältet Sannolikhet i procent för affärsmöjligheten.

Obs! Beräkningsmetoden för Förväntad intäkt är densamma oavsett inställningen av kryssrutan Aktivera automatisk uppdatering av summan av affärsmöjligheter i företagets profil.

Innan du börjar:

- Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste välja när du länkar produkter till dina affärsmöjligheter.
- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten.

Så här länkar du produkter till affärsmöjligheter:

1. Välj affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
   - Om du vill uppdatera produktinformationen klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten.

3. På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Slutdatum.

4. Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.

5. Om företaget skapar intäktsprognoser baserat på produktintäkter, och du vill inkludera den här produktintäktsposten i de prognostiserade intäktssummorna, i dina prognoskvantiteter eller i båda två, markerar du kryssrutan Prognos.

   Obs! Om ditt företag baserar sina intäktsprognoser på affärsmöjligheter i stället för produkter bör du inte markera kryssrutan Prognos för produktintäktsposten för affärsmöjlighet.

6. Spara posten.

Så här beräknar du intäkter från en affärsmöjlighet baserat på länkade produktintäkter:

1. Välj affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för affärsmöjligheten rullar du till sektionen Produktintäkter och gör något av följande.
   - Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.

- Om du vill uppdatera produktinformationen klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten. (Om inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten Produktintäkter på sidan Affärsmöjlighetsdetalj. Mer information om hur du redigerar fält i avsnitt för relaterad information finns i Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 121).)

3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.

4 Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.

5 Spara posten.

6 Om knappen Uppdatera affärsmöjlighetssummor visas i namnlisten till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt på sidan Affärsmöjlighetsdetalj, ska du klicka på den knappen för att uppdatera affärsmöjlighetssummorna.

Detta sammanställer produktintäkterna för alla länkade produkter och visar summan i fälten Intäkt och Förväntad intäkt för affärsmöjligheten.

Så här baserar du företagets prognoser på produktintäktsposter:

1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
- Klicka på Redigera om du vill uppdatera produktinformation. (Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt med funktionen för inbyggd redigering på detaljsidan för affärsmöjlighet. Mer information om hur du redigerar fält i relaterade sektioner finns i Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 121).)

3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt:

a Fyll i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.

b Se till att fältet Start-/slutdatum ligger inom prognosperioden och att posten ägs av en prognosdeltagare.

c Markera kryssrutan Prognos för att indikera att den här postinformationen ska ingå i beräkningen av prognosintäktssummor.

d Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.

4 Spara posten.

Obs! Om en produkt inte blir såld kan du uppdatera tillhörande Start-/slutdatum och avmarkera kryssrutan Prognos på sidan Produktintäkt för produkten för att förhindra att intäkten från produkten

läggs till i företagets prognoser. Om en av flera produkter som är länkade till affärsmöjligheten väntar kan du ta bort produkten från affärsmöjligheten och skapa en annan affärsmöjlighet för den produkten för att se till att dess intäkt inte inkluderas i prognosen.

Uppdatera en grupp med intäktsposter för affärsmöjlighetsprodukt

1. På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:
   - Klicka på Massuppdatera om du endast vill uppdatera de poster som för närvarande visas i sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt.
   - Om du vill uppdatera fler än en post som för närvarande visas i sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt klickar du på Visa fullständig lista för att öppna listan över intäktsposter för affärsmöjlighetsprodukt och klickar därefter på Massuppdatera på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

     Obs! När du klickar på Massuppdatera på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetsprodukt innebär det att endast de poster som visas på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetsprodukt är tillgängliga för uppdatering. Om du exempelvis endast visar 10 poster på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetsprodukt kan du bara uppdatera dessa 10 poster. Du kan visa högst 100 poster på sidan Lista över intäkt för affärsmöjlighetsprodukt. Om det finns fler än 100 poster i listan upprepar du uppgiften tills alla poster har uppdaterats.
2. I steg 1 avmarkerar du kryssrutan för de poster du inte vill uppdatera och sedan klickar du på Nästa.
3. I steg 2 markerar du fälten du vill uppdatera och sedan anger du nya värden i fälten.

   Du kan välja upp till fem fält som du vill uppdatera med till nya värden. För att ta bort befintliga värden från ett fält lämnar du kolumnen Värde tom i steg 2.
4. Klicka på Slutför.

Affärsmöjlighetsprodukt, intäktsfält

Följande tabell innehåller information om fält för produktintäkter. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Varning! Om företaget baserar sina prognoser på produkter kan den information som du anger för produktintäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas. När du länkar en produkt till affärsmöjligheten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ, Status och Beskrivning.
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner

Fält	Beskrivning
	varje månad anger du 10.
Inköpspris	Produktens pris.
Intäkt	Kvantiteten multiplicerat med inköpspriset. Intäkten kan inte skrivas över. Det här fältet påverkar prognoserna för affärsmöjlighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Typ	Typ som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Status	Status som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Beskrivning	Mer information om produkten. Begränsat till 250 tecken.
Återkommande intäkter, information	
Start-/slutdatum	Det här datumet förs över från slutdatumet för affärsmöjligheten. För produktintäktsposten är det här datumet det förväntade slutdatumet. För en återkommande produkt är det här datumet startdatumet. För en återkommande produkt med ett slutdatum den sista dagen i månaden och ett startdatum i mitten av månaden lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern. Exempel: Du börjar leverera papper till ett företag den 15 maj. Därefter skickar du papper för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året. För maj lägger du till en produktpost med dessa värden: Intäkt = SEK 2 500 Kvantitet = 1 För den återkommande ordern lägger du till en andra produktpost med dessa värden: Intäkt = SEK 5 000 Kvantitet = 1 Frekvens = Månadsvis Antal perioder = 7 (juni till december).
Frekvens	Frekvens för en återkommande produkt. Termen *Varannan vecka* betyder en gång varannan vecka. När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.
Antal perioder	Antal perioder för den återkommande produktintäkten. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) T.ex. om du har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år. **Obs!** När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.

Fält	Beskrivning
Försäljningsinformation	
Säljsteg	Skrivskyddat. Säljsteg som överförs från affärsmöjligheten.
Sannolikhet	Sannolikheten för att produktförsäljningen lyckas. Det inledande värdet i det här fältet överförs från säljsteget för affärsmöjligheten. Du kan vid behov ändra värdet så att det avspeglar den aktuella produkten. När säljsteget ändras visas värdet för det nya säljsteget i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighetsposten, men värdet i fältet Sannolikhet för produkten skrivs inte över. **OBS!** Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra säljsteget för en eller flera affärsmöjligheter, uppdateras inte värdet i affärsmöjligheternas fält Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten. Skrivskyddat.
Ägare	Person som är tilldelad denna affärsmöjlighet. Standardvärdet anges till ägaren till affärsmöjligheten. Senare ändringar av affärsmöjlighetens ägare visas inte i det här fältet. Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i prognoserna samt de rapporter som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna). Varje post har en ägare. Poster för affärsmöjligheter kan dock delas med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 146).
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.

Analysera pipeline

I standardversionen av Oracle CRM On Demand visar sektionen Pipelineanalys för innevarande kvartal på hemsidan för affärsmöjlighet en kvartalsanalys av pipelinen som ett diagram. Du kan använda analysen till att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar. I den här sektionen av hemsidan för affärsmöjligheter kan du placera pekaren på diagrammet för att se specifik information, klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport eller ändra kategorierna i listrutan för att visa olika analysrapporter för affärsmöjligheter och intäkt. Du kan till exempel generera en analys som visar antalet affärsmöjligheter efter region.

Du kan även göra något av följande:

- Använda den här analysen för att visa var dina affärer befinner sig i försäljningscykeln, så att du kan vidta åtgärder när det krävs.
- Filtrera efter Genomsnittligt antal dagar i steg för att visa om och var affärerna bromsas.
- Filtrera per antal affärsmöjligheter om du vill se hur många affärsmöjligheter som finns i varje säljfas.
- Visa en lista över affärerna i varje fas för att hjälpa dig att fokusera på de områden som behöver uppmärksamhet.
- Gå till infopanelen för pipeline om du vill se historiska och jämförande uppgifter om ditt totala resultat.

Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning från en affärsmöjlighet.

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardapplikationen visas inte begäran om särskild prissättning för affärsmöjligheten. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till begäran om särskild prissättning som en relaterad informationssektion (se Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882)).

Så här skapar du en begäran om särskild prissättning för en affärsmöjlighet.

1. Välj affärsmöjligheten.

   Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra ned till informationen om begäran om särskild prissättning på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.

3. Ange den information som behövs på detaljsidan för produkter med särskild prissättning och spara posten.

   Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 552).

Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter

Du kan ange hierarkier för en affärsmöjlighet, till exempel en säljmöjlighet som har flera komponenter, genom att ange en relation mellan överordnade och underordnade. Du kan skapa den överordnade affärsmöjligheten utifrån den underordnade affärsmöjligheten eller skapa den underordnade affärsmöjligheten utifrån den överordnade affärsmöjligheten.

Om du tar bort en överordnad affärsmöjlighet som har relaterade underliggande affärsmöjligheter tas associationen mellan de överordnade och underordnade posterna bort, men de underordnade affärsmöjligheterna finns kvar som aktiva poster. Fältet med det externa unika id:t för den överordnade affärsmöjligheten är fortfarande ifyllt för posten med den underordnade affärsmöjligheten ifall den överordnade affärsmöjligheten senare återställs från sidan Borttagna objekt.

Om du associerar en underordnad affärsmöjlighet med en ny post för överordnad affärsmöjlighet fylls fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet i med värdena för den nya överordnade. Om den ursprungliga överordnade posten återställs associeras den inte på nytt med den underordnade posten.

Om en enstaka underordnad affärsmöjlighet tas bort finns den överordnade affärsmöjligheten och eventuella ytterligare underordnade affärsmöjligheter kvar som aktiva poster och den borttagna underordnade affärsmöjligheten flyttas till sidan Borttagna objekt. Den borttagna underordnade affärsmöjligheten visas inte längre i listan över relaterad information om underliggande affärsmöjligheter för den överordnade affärsmöjligheten, men fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet är ifyllda i posten för den borttagna underordnade affärsmöjligheten.

I följande procedurer beskrivs hur du anger överordnade och underordnade affärsmöjligheter:

Så här anger du en överordnad affärsmöjlighet

1. Välj en affärsmöjlighet som ska vara den underordnade affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.

3. På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnad affärsmöjlighet.

4. Välj eller skapa den överordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.

5. Spara posten.

Så här anger du en underordnad affärsmöjlighet

1. Välj en affärsmöjlighet som ska vara den överordnade affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Detalj för affärsmöjlighet bläddrar du till sektionen Delaffärsmöjligheter och klickar på Ny.

3. Skapa den underordnade affärsmöjligheten på sidan Redigera affärsmöjlighet.

4. Spara posten.

Så här tar du bort en hierarki för en affärsmöjlighet

1. Välj den underordnade affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.

3 I fältet Överordnad affärsmöjlighet tar du bort det aktuella värdet, skriver in ett nytt värde eller använder sökikonen för att välja ett nytt värde.

4 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hitta poster (på sidan 71)
- Fält för affärsmöjligheter (på sidan 352)

Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet,

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardversionen av Oracle CRM On Demand visas inte sektionen för affärsregistreringar på detaljsida för affärsmöjligheter. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till affärsregistreringen som en relaterad informationssektion (se Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882)).

Så här skapar du en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Bläddra ned till informationen om affärsregistreringar på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.

3 Fyll uppgifterna på redigeringssidan för affärsregistreringar.

Information om fälten finns i Fält för affärsregistrering (på sidan 526). Information om att associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och att ändra befintliga associationer mellan dem finns i Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter (på sidan 524).

Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

Du kan dela upp intäkterna från en affärsmöjlighet mellan teammedlemmarna. Delningen används i prognostypen Affärsmöjlighet för att beräkna intäkten i affärsmöjlighetsposten. Mer information om prognoser finns i Prognoser (på sidan 355) och Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 332). Mer information om affärsmöjlighetsteam finns i Om team för affärsmöjligheter (på sidan 351).

Så här delar du intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Bläddra ned till sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till användare om du vill lägga till en teammedlem.
- Klicka på Redigera användare om du vill uppdatera uppgifterna om en teammedlem.

3 På sidan för redigering av användare:

a Fyll i alla obligatoriska fält för varje teammedlem, inklusive fältet Procentuell fördelning.

b (Valfritt) Klicka på knappen Spridningsdelning om du vill dela delningsprocenten lika mellan teammedlemmarna.

c (Valfritt) Klicka på knappen Förnya totalsummor om du vill beräkna om Delad intäkt och Summor.

Obs! Knapparna Förnya totalsummor och Spridningsdelning visas inte om inte Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt har markerats i din företagsprofil. Mer information finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

4 Spara posten.

Fält för affärsmöjlighetsteam

I tabellen nedan beskrivs några av fälten för affärsmöjlighetsteam.

Fält	Kommentarer
Procentuell fördelning	I fältet visas teammedlemmarnas andelar av intäkten. Standardvärdet är 100 procent för affärsmöjlighetsägaren och 0 procent för övriga teammedlemmar.
Delad intäkt	Fältet innehåller ett beräknat värde som är skrivskyddat. Den delade intäkten beräknas genom att affärsmöjlighetsintäkten multipliceras med procentsatsen i fältet Procentuell fördelning.
Användarroll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan teammedlemmen och affärsmöjlighetsteamet. Det här är ett obligatoriskt fält.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Fältet anger en teammedlems åtkomst till affärsmöjlighetsposten. Det här är ett obligatoriskt fält.

Om team för affärsmöjligheter

För vissa posttyper, till exempel konton, kontakter och affärsmöjligheter, kan du tillåta ett team av användare att dela en post. Om du vill tillåta en användare att dela en post lägger du först till användaren i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå användaren har till posten och till specifika länkade poster.

Tänk på följande punkter när det gäller affärsmöjlighetsteam, kontoteam och åtkomst till affärsmöjlighetsposter:

- Om arv från team har aktiverats för posttypen Affärsmöjlighet (dvs., kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet har markerats på sidan Företagsprofil) läggs kontoteammedlemmar till i affärsmöjlighetsteamet automatiskt när en affärsmöjlighet länkas till ett konto.
- Om du inte vill att användare automatiskt ska läggas till i affärsmöjlighetsteamet när affärsmöjlighetsposten länkas till ett konto måste du se till att arv från team inte har aktiverats för posttypen Affärsmöjlighet.

Du kan lägga till användare i affärsmöjlighetsteam på följande sätt:

- Genom att klicka på knappen Lägg till användare på detaljsidan för posten.
- Genom att använda tilldelningshanteraren. Mer information finns i Om tilldelningsregler.
- Genom att konvertera ett kundämne till en affärsmöjlighet och välja alternativet att kopiera kundämnesteamet till affärsmöjligheten. Administratören fastställer om layouten för konvertering av kundämnen för din roll låter dig kopiera kundämnesteamet till affärsmöjligheten när kundämnet har konverterats.
- Genom att använda grupper. Mer information finns i Grupphantering.

Om du inte vill att en användare ska ha tillgång till affärsmöjligheter som har kopplats till ett konto måste du se till att användaren inte får åtkomst via en eller flera av följande metoder.

- Användaren ingår inte i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte en underställd som ingår i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte delegerats av en annan användare som har tillgång till affärsmöjligheterna.
- Affärsmöjligheten ingår inte i en grupp eller undergrupp där användaren är medlem.
- Användaren har inte tillgång till affärsmöjlighetsposter från rollinställningarna.
- Åtkomstnivån i posttypen för den kontorelaterade affärsmöjligheten har ett annat värde än följande: Ingen åtkomst och Ärv primär.

Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen

När du använder massuppdateringsfunktionen för att uppdatera fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter fastställs värdena som du kan välja i fältet Säljsteg för en post av följande:

- Värdet i fältet Affärsmöjlighetstyp

- Standardsäljprocessen som har tilldelats till din användarroll om en sådan är tilldelad

Om fältet Affärsmöjlighetstyp är tomt i en affärsmöjlighetspost och du inte väljer någon affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringen händer följande:

- Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.

Om fältet Affärsmöjlighetstyp redan är ifyllt i en affärsmöjlighetspost eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringsfunktionen händer följande:

- Om en specifik säljprocess är associerad med affärsmöjlighetstypen kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen specifik säljprocess har associerats med affärsmöjlighetstypen händer följande:
  - Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
  - Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.

Om fältet Affärsmöjlighetstyp redan är ifyllt i en affärsmöjlighetspost och du rensar bort värdet från fältet Affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringsfunktionen händer följande:

- Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om du inte uppdaterar fältet Säljsteg genom massuppdateringen förändras inte fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten när du slutför massuppdateringen. Men nästa gång en användare försöker uppdatera värdet i fältet Säljsteg för affärsmöjligheten, genom inbyggd redigering eller på sidan Redigera affärsmöjlighet, fastställs värdena som du kan välja i fältet Säljsteg på följande sätt:
  - Om en standardsäljprocess har tilldelats till användarens användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg.
  - Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till användarens roll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg.

Mer information om hur du använder massuppdateringsfunktionen finns i Uppdatera grupper av poster (på sidan 150).

Fält för affärsmöjligheter

På sidan Affärsmöjlighet, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera information om en befintlig affärsmöjlighet. På sidan Affärsmöjlighet, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Tips! Du kan också redigera information om affärsmöjligheter på sidan Affärsmöjlighet, Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Varning! Information som du anger om affärsmöjligheter kan påverka företagets intäktsprognoser.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om affärsmöjlighet	
Namn på affärsmöjlighet	Namnet på affärsmöjligheten.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten.
Överordnad affärsmöjlighet	Den överordnade affärsmöjligheten som är länkad till den här affärsmöjligheten.
Säljsteg	Steg i säljprocessen, exempelvis Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen eller Avslutad/förlorad. **OBS!** När säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
Nästa steg	Nästa åtgärd som måste utföras för denna affärsmöjlighet.
Intäkt	Storleken på affärsmöjlighetens intäkter. Standardvärdet är noll. Värdet påverkar prognosen för affärsmöjlighetens intäkter. **Obs!** Alla standardvärden eller värden av typen Senare standard som anges för det här fältet ignoreras.
Avslutsdatum	Det datum då affärsmöjligheten förväntas avslutas. Det här är ett obligatoriskt fält. När du skapar en affärsmöjlighet i standardapplikationen är dagens datum standardvärdet i fältet Avslutsdatum. Administratören kan ange ett annat standardvärde för fältet eller konfigurera fältet så att det är tomt när du skapar en ny affärsmöjlighet. Om fältet är tomt måste du uppdatera det. Avslutsdatumet används för att skapa prognoser.
Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter.
Detaljinformation om försäljning	
Status	Affärsmöjlighetens status, exempelvis Avvaktande, Förlorad eller Vunnen.
Prioritet	Prioritetsnivå för affärsmöjligheten, som Hög, Medel och Låg.

Fält	Beskrivning
Kundämne, källa	Den primära källans kategori, som: Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarium, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Partner, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats eller Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade affärsmöjligheten. Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Sannolikhet i %	En procentsats som avspeglar det förtroende du har för att avtalet kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Värdet i fältet Sannolikhet i procent baseras på standardsannolikheten för det valda säljsteget. Du kan, vid behov, ändra värdet i Sannolikhet i procent så att det bättre avspeglar den specifika affärsmöjligheten under säljsteget. Men när du väljer ett nytt säljsteg för affärsmöjligheten uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde. **OBS!**Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först uppdatera säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster.
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. En lägre procentsats i fältet Sannolikhet minskar det förväntade värde som ingår i intäktsprognosen.
Orsak till vinst/förlust	Orsak till att affärsmöjligheten vunnits/förlorats, som: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget eller Övrigt.
Mer information	
Ägare	Affärsmöjlighetspostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i prognoserna samt de rapporter som du eller dina chefer kör från rapport- och infopanelssidorna. Du kan dela affärsmöjlighetsposter med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 146). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för

Fält	Beskrivning
	posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Omfördela affärsmöjlighet	Anger att affärsmöjligheten ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av affärsmöjligheter medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar affärsmöjligheten på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49). **Obs!** Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller affärsmöjligheter påverkas också hanteringstiden av antalet affärsmöjlighetsteammedlemmar och antalet konton och kontakter som är associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.
Beskrivning	Ytterligare information om affärsmöjligheten. Inkludera exempelvis produktintresset (500 artiklar) och kontot (Acme Corp.) i affärsmöjlighetens beskrivning. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Prognoser

Använd prognossidorna för att granska, justera och skicka prognoser. En *prognos* är en sparad ögonblicksbild av förväntade intäkter över tiden.

Oracle CRM On Demand automatiserar en prognosprocess som ofta är manuell och ibland inte särskilt exakt. Prognoser hjälper företagen att utarbeta säljstrategier. De hjälper också företag att identifiera framtida affärsbehov genom att ge cheferna exakta och uppdaterade uppgifter om förväntad försäljning och kvartalsbaserad utveckling i förhållande till säljmålen. De enskilda säljarna behöver inte sammanställa statistik. I stället bestämmer de när de ska inkludera en post i sina prognoser. Resten av processen är automatisk.

Ditt företag kan basera sina prognoser på någon av följande aspekter:

- Intäkt för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt och kvantiteter länkade till affärsmöjligheter

- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Prognosögonblicksbilderna sparar de prognostiserade uppgifterna för affärsmöjlighet, produkt eller intäkt samt de justerade summorna i prognosen så att du och dina chefer kan granska och utvärdera trenderna. Dessutom kan du visa sparade prognoser och undersöka historiken för affärsmöjligheter som teamet för närvarande arbetar med.

Företaget kan skapa prognoser som körs på vecko- eller månadsbasis. I början av den angivna dagen (dvs. en minut efter midnatt i den tidszon där värdanläggningen ligger) genereras prognosen automatiskt och en avisering visas på Min hemsida. När du har fått denna avisering kan du granska prognosen och analysera en helt färsk pipeline, prognos och stängd intäkt och jämföra dessa med kvotinformationen.

En timme innan dess att nästa schemalagda prognos skapas, arkiveras den aktuella prognosen automatiskt vilket förhindrar att någon ändrar den.

Arbeta med hemsidan för prognoser

Hemsidan för prognoser är startpunkt för hantering av prognoser. Denna sida listar sammanfattande prognosinformation som är relevant för dig.

Det finns två olika metoder för att begränsa antalet poster som listas på hemsidan för prognoser:

- Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du söka efter specifika prognoser genom att klicka på en kolumnrubrik för att sortera posterna baserat på värdena i denna kolumn och sedan klicka på en bokstav i alfabetsfältet för att endast visa de poster som börjar på den bokstaven. Du kan även skriva in tecken i textfältet och sedan klicka på OK för att hitta poster som börjar på dessa bokstäver. Klicka på länken Alla för att visa hela listan med prognoser.

  Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.

- Antal poster som visas. Ändra värdet i detta fält om du vill visa ett större eller mindre antal poster i översiktslistan.

På hemsidan för prognoser listas prognoser utifrån datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först. Där finns också en översikt över viktig information:

- Status är den aktuella statusen för prognosen. Prognoser som genomförts har statusen Aktiv. En prognos med statusen Skickad innebär att prognosen är redo att granskas av ledningen.
- Pipelineintäkt är den sammanlagda intäkten för alla dina poster, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Pipelineintäkt är inte tillämpbart på konto- eller kontaktintäktsprognoser.
- Prognosintäkten motsvarar den totala intäkten för alla poster som har kryssrutan Prognos markerad.
- Stängd intäkt är lika stor som den totala intäkten för alla affärsmöjligheter eller produktintäkt med säljstegsvärdet Stängd/Vunnen. För konto- och kontaktintäkter tar statusfältsvärdet Stängd med posten i

beräkningen av den stängda intäkten. En stängd intäkt uppstår för det intäktsbelopp som tillhör prognosperioden, som baseras på postens start- och avslutsdatum.

Hantera prognoser

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- Granska prognoser (på sidan 358)
- Förnya prognoser (på sidan 359)
- Visa och redigera en prognos med en annan valuta (på sidan 361)
- Visa prognoshistorik (på sidan 361)
- Skicka prognoser (på sidan 362)
- Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 362)
- Hantera kvoter (på sidan 363)
- Hantera teamets prognoser (på sidan 364)

Obs! Prognostiseringen bygger på användarroller och rapporteringshierarkier. För att kunna skapa prognoser måste alla användare med en användarroll som är utsedd till prognosroll ha statusen Aktiv, och de måste ha en chef angiven i sin användarpost. Chefen anges antingen i fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (alias), beroende på vilket av dessa fält som visas på användarsidan.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Prognosfält (på sidan 367)
- Arbeta med hemsidan för prognoser (på sidan 356)
- Ställa in användare
- Ställa in användarnas säljkvoter
- Rapporter (på sidan 931)

Granska prognoser

Prognoser genereras automatiskt varje vecka eller varje månad, beroende på företagets affärsprocess. Varje gång en ny prognos genereras får du en avisering på Min hemsida. När du får aviseringen granskar du prognosen. Vid granskningen anpassas prognosöversiktsmånaderna efter inställningen av företagets räkenskapskalender. Om du använder en räkenskapskalender av typen 4-4-5, typen 5-4-4 eller anpassade räkenskapskalendrar är det inte säkert att företagets prognosperioder motsvarar den gregorianska kalendern. Att en affärsmöjlighet infaller i kalendermånaden juni betyder följaktligen inte automatiskt att den kommer att prognosticeras som en del av räkenskapsmånaden juni. Mer information om anpassade räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar.

Obs! När anpassade räkenskapskalendrar används baseras prognosperioderna på de räkenskapsår och räkenskapsmånader företagsadministratören definierat.

Så här granskar du prognoser

1 Klicka på fliken Prognoser.

På hemsidan för prognoser visas översiktlig prognosinformation som inkluderar status, pipeline och stängd intäkt. Du kan sortera prognosöversikten efter status, prognosdatum eller ägare (endast chefer). Pipeline kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognos du vill granska.

3 Granska informationen i följande sektioner på sidan Prognos, detaljer:

- **Prognosöversikt**. I den här sektionen sammanfattas prognoser efter räkenskapskvartal och månad. I Prognosöversikt, lista finns information om kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognosbelopp, bästa utfall, pipeline och förväntad intäkt. Du kan sortera översiktslistan efter månad.

  Teamöversikt per månad. I den här sektionen visas en lista över prognoser för varje teammedlem. Om du är chef visas månad, kvot i %, prognosbelopp, stängd intäkt, bästa utfall, pipeline och datum för senaste uppdateringen efter ägaralias (teammedlem) för prognosen. Om du borrar ned i en specifik teammedlems rad i teamöversikten visas den motsvarande sidan för prognosdetaljer för den valda användaren. Här ser du teammedlemmens individuella prognosöversikt och prognosticerade intäkter i sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter.

  Obs! För prognostyperna Konto och Kontaktintäkt inkluderas inte pipeline, bästa utfall eller förväntad intäkt i översiktssektionerna.

- **Teamets produktöversikt.** (Endast prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt) I den här sektionen visas en lista över prognostiserade produkter för varje teammedlem. Om du är chef visas bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt efter ägaralias (teammedlem) och produkt. Om du borrar ned i en teammedlems rad i teamets produktöversikt visas teammedlemmens motsvarande detaljsida för prognos. Här visas teammedlemmens prognosöversikt och prognostiserade kvantiteter efter produkt i sektionen Mina produkter.

  Obs! På sidan Prognos, detaljer visas endast fem av ditt teams poster. Om du vill visa hela listan över poster klickar du på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad.

- **Mina affärsmöjligheter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighet, intäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I den här sektionen finns en lista över aktuella affärsmöjligheter och här kan du se om en affärsmöjlighet är prognosticerad. Du kan även se

stängningsdatum, konto, intäktsbelopp, aktuellt säljsteg och nästa steg, om detta angetts, för de enskilda affärsmöjligheterna.

- **Mina intäkter.** Om du använder prognostyperna Affärsmöjlighetsprodukt, Konto eller Kontaktintäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I sektionen finns en lista över aktuella intäkter och här kan du se om intäktsposten har prognostiserats av ägaren (prognosflaggan är markerad). Du kan även se startdatum, stängningsdatum, produktnamn, intäktsbelopp och konto för varje intäktspost du anger.

  Ytterligare kolumner visas eventuellt i sektionen Mina intäkter, beroende på intäktstypen som prognosticeras.

  För intäktsprognoser för produkter i affärsmöjligheter visas följande kolumner:

  - Affärsmöjlighet
  - Säljsteg

  För konto- och kontaktintäktsprognoser visas följande kolumner:

  - Produktkategori
  - Status
  - Kontakt

- **Mina produkter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. En rad för varje prognostiserad produkt visas tillsammans med motsvarande produktkategori, bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt. Dessa värden är summan av alla prognostiserade affärsmöjligheter för den valda användarprognosen. Om du vill se vilka prognostiserade affärsmöjligheter som är kopplade till en specifik produkt klickar du på produktnamnet.

  Obs! Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt kan du även visa alla prognostiserade affärsmöjligheter i en specifik produktkategori genom att klicka i fältet Produktkategori.

  Du kan verifiera prognostypen som använts i en prognos och som baserats på fältet Typ i sektionen Prognosinformation.

Visa och redigera prognoser med en annan valuta

Med hjälp av valutakonverteringsfunktionen Visa i kan du ange i vilken valuta du vill visa din prognos. Mer information om hur du visar och redigerar prognoser i olika valutor finns i Visa och redigera en prognos med en annan valuta (på sidan 361).

Förnya prognoser

Prognoser är ögonblicksbilder av intäktsdata för specifika poster. Om en post för affärsmöjligheter eller intäkter uppdateras kan du förnya en del värden för aktuella ej ivägsända prognoser för att se till att prognoserna speglar den mest aktuella informationen. Du kan sedan justera de posterna i sektionen Prognosöversikt för att de ska spegla intäkterna som kommer att genereras mer korrekt.

Att uppdatera postvärden som ligger bakom prognosmängder och sedan räkna om totalbelopp för prognoser gör prognoserna med konsekventa. Uppdateringar av fälten för Intäkt, Avslutsdatum, Säljsteg, Sannolikhet, Prognos, Kvantitet eller Status kan påverka din prognos.

Uppdatera postvärden och förnya prognosbelopp

1. Klicka på fliken Prognoser.

   På hemsidan för prognoser finns en lista över prognoser efter datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först.

2. Klicka på länken Prognosdatum för prognosen du vill uppdatera i sektionen för hemsidan för prognoser.

3. I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter på sidan Prognosdetalj klickar du på länken Affärsmöjlighet, Start-/slutdatum eller Produkt för posten du vill ändra.

4. På sidan Detalj klickar du på Redigera.

5. På sidan Redigera uppdaterar du lämpliga värden för posten för affärsmöjligheten eller intäkten och klickar på Spara.

6. Gå tillbaka till sidan Prognosdetalj och klicka sedan på länken Förnya i postraden.

7. Klicka på Summera på sidan Prognosdetalj.

   Beloppen i prognosöversikten uppdateras med utgångspunkt i poster för affärsmöjlighet eller intäkter du har ändrat.

Obs! För att registrera alla uppdateringar som har gjorts för posterna för affärsmöjligheter eller prognosöversikt klickar du på Summera.

När du klickar på Summera skrivs alla tidigare justeringar i beloppen i prognosöversikter över med de nya värdena från affärsmöjligheten eller intäktsposter. Därför kan det vara bra att du efter uppdatering av posterna justerar prognosöversikten så att dessa speglar förväntad försäljning mer korrekt.

Justera belopp i prognosöversikten

Försäljningsrepresentanter och chefer kan göra justeringar på hög nivå efter månad för deras aktuella prognostiserade intäkt för att kontrollera att de automatiskt genererade prognoserna verkligen speglar korrekta värden. Du kan justera följande fält för prognosöversikt:

- Prognos
- Bästa utfall

Obs! Endast prognosägaren kan justera den totala kostnaden i prognosen.

Justera belopp i prognosen

1. Klicka på fliken Prognoser.

2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognosdatum för den prognospost du vill göra ändringar i.

3 I sektionen Prognosöversikt klickar du på Redigera.

4 På sidan Prognos, redigera skriver du justerade intäktsvärdena i fälten Prognos eller Bästa utfall.

5 Klicka på Förnya totalsummor för att kontrollera dina justerade värden och klicka sedan på Spara.

Obs! Bästa ärendeintäkt kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

Visa och redigera en prognos med en annan valuta

Med hjälp av konverteringsfunktionen Visa i valuta kan du ange i vilken valuta din prognos ska visas. Som standard visas prognosen i din inhemska valuta (standardvalutan som valts i din användarprofil eller ditt företags standardvaluta). Du kan också redigera prognoser i den valda valutan om du hanterar affärsmöjligheter i flera ekonomiska zoner.

Om prognosen redigeras när den visas i euro (EUR) kan användaren ange prognosvärden i euro. När den redigerade prognosen sparas konverteras den till och sparas i företagets standardvaluta.

Så här visar du en prognos med en annan valuta

1 Klicka på fliken Prognoser.

2 Från hemsidan för prognoser klickar du på länken Prognos, datum för den prognos som du vill granska.

3 På detaljsidan för prognoser väljer du valutan i listan Visa i på namnlisten Prognos, översikt.

Värdet för visa-i-valuta visar som standard valutan för din användarprofil. Om din användarprofilvaluta inte definieras visar Visa-i-väljaren företagets standardvaluta. Samtliga företagets aktiva valutor är möjliga att välja.

När du väljer en visa-i-valuta konverteras värdena i prognosen från den lagrade prognosvalutan (företagsvalutan) till den valda visa-i-valutan med hjälp av de gällande växlingskurserna för prognosdatumet.

Om du borrar ned i en prognospost eller väljer en visa-i-valuta där ingen giltig växlingskurs har definierats för prognosdatumet, visas prognosen istället i företagets standardvaluta och ett meddelande med råd visas.

Visa prognoshistorik

Du kan visa prognoshistorik för att fastställa trender.

Så här visar du prognoshistorik:

1 Klicka på fliken Prognos.

2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på kolumnrubriken för den kolumn som du vill sortera.

3 Granska trender för prognos, pipeline och stängd intäkt över tiden.

Skicka prognoser

Det sista steget när du skapar en prognos är att skicka den till din chef för granskning. Skicka prognosen när den speglar de belopp som du vill ta med i företagets prognos.

Obs! Chefer kan skicka prognoser till sina närmast underställda. Alternativet måste väljas när du ställer in prognosdefinitionen. Om alternativet inte har valts kan chefer inte skicka sina prognoser förrän alla deras närmast underställda har skickat sina prognoser.

Det går inte att redigera skickade prognoser. Om du behöver justera en skickad prognos måste först din chef eller administratören låsa upp posten. Mer information om det finns i Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 362).

Så här skickar du din prognos:

1 Klicka på fliken Prognoser.

2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill skicka.

3 På sidan Prognos, detalj klickar du på Skicka prognos i namnlisten Prognos, översikt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 362)
- Ange inställningar för definition av prognoser

Ta tillbaka skickade prognoser

Om en prognosägare ska uppdatera en skickad prognos måste först en chef eller administratör låsa upp (ta tillbaka) posten.

Så här tar du tillbaka en skickad prognos:

1 Klicka på fliken Prognoser.

2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill låsa upp.

3 Klicka på Ta tillbaka skickad prognos på sidan Prognos, detalj.

Med den här åtgärden låses prognosen upp så att direkt underställda kan uppdatera och justera sina prognoser innan de skickar dem på nytt.

Obs! När du klickar på Ta tillbaka skickad prognos får prognosen statusvärdet Aktiv.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Skicka prognoser (på sidan 362)
- Ange inställningar för definition av prognoser

Hantera kvoter

Om företagsadministratören inte ansvarar för att ställa in dina kvoter kan du skapa och uppdatera kvoter för perioder under året på sidan Redigera kvot. Det innebär att du kan jämföra och justera dina kvoter i förhållande till prognoser. Du kan även granska din kvotmålshistorik för de enskilda perioderna under de olika åren.

När du väljer året när en kvot ska börja kan du välja innevarande kalenderår, något av de föregående tre åren eller något av de kommande tre åren. När en kvot har skapats speglas de månatliga kvotvärdena automatiskt i prognosen efter att den har genererats. Alla aktiva kvoter läggs till tillsammans för månaden och summorna visas i prognosen. Om du inte vill att en kvot ska inkluderas i prognosen ställer du in fältet Status på Inaktiv tills du är redo att bevaka kvoten.

Hantera kvoten

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar i det övre högra hörnet på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Personlig profil i sektionen Personlig profil på den personliga hemsidan.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information på sidan Personlig profil.

   Från Min profil kan du definiera kvoter och dela grupper samt ändra valuta, språk och tidszon.
4. Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.

   Befintliga kvoter visas i listan Kvoter och kan sorteras per år, namn och status. Om du vill ändra en kvot på listan väljer du Redigera på postnivåmenyn för kvotposten du vill redigera. Om du vill ta bort en kvot från listan väljer du Ta bort på postnivåmenyn för kvotposten du vill ta bort.
5. På sidan Redigera kvot, fyller du i obligatoriska fält för den nya kvoten:

   a. Välj kalenderår då du vill att kvoten ska börja.

      Obs! Året du väljer på den här sidan är kalenderåret inte räkenskapsåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Till exempel kan räkenskapsåret börja den 1 april och sluta den 31 mars (följande kalenderår).

   b. Kontrollera att Status är Aktiv

   c. Ange ett namn för kvoten.

6 Ange kvotinformation för varje månad. (Fälten för månadskvot börjar den första månaden i företagets räkenskapsår.)

7 Spara kvoten.

Sprida en total kvotmängd jämnt över årets månader

1 Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.

2 På sidan Redigera kvot anger du nödvändig information och kontrollerar att Status för kvoten är Aktiv.

3 I ett av fälten för månad anger du total kvotmängd för året och klickar sedan på Summa.

Mängden visas i fältet Total kvot.

4 Klicka på Spridning.

Den totala mängden sprids jämt över årets 12 månader och den proportionerliga delen visas i fältet som associeras med varje månad.

5 Spara kvoten.

Kvoten visas i listan över kvoter.

Hantera teamets prognoser

Om du är chef kan du:

- Granska och justera prognoser för ditt team
- Visa samtliga affärsmöjligheter som ditt team äger
- Ta tillbaka en prognos så att en teammedlem kan justera den

Ditt team består av de medarbetare som associerats med roller som rapporterar till dig. Rollhierarkin konfigureras i Användaradministration. Mer information finns i Konfigurera användare.

Så här granskar du prognoser och affärsmöjligheter för ditt team

1 Klicka på fliken Prognoser.

2 I sektionen Hemsida för prognoser klickar du på länken Prognosdatum i prognosposten.

På sidan Prognos, detalj visas en sammanfattning över teamets totalsummor, totalsummorna per månad för varje teammedlem samt datumet då prognosen senast uppdaterades.

3 På sidan Prognos, detalj klickar du på länken Ägaralias för den teammedlem vars prognos du vill visa.

Tips: Om du vill visa prognossammanfattningar för samtliga teammedlemmar klickar du på länken Visa fullständig lista.

Då visas prognosdetaljsidan för teammedlemmen. På denna sida kan du granska totalsummorna för teammedlemmen och också samtliga prognostiserade affärsmöjligheter, men eftersom uppgifterna är skrivskyddade kan du inte redigera dem.

Sidan Prognos, detalj

På sidan Prognos, detalj visas prognosinformation för den valda prognosdeltagaren. På sidan visas prognossammanfattningen, som listar produktens intäkter per räkenskapsmånad, motsvarande användarkvot och procentuellt resultat, samt en lista över individens prognosticerade affärsmöjligheter, intäkter eller produkter.

Chefer kan även visa teamets sammanfattning per månad. Det innebär att cheferna kan se sina egna detaljerade prognosticerade poster och sammanfattningsposterna för sina direkta underordnade för den prognosticerade perioden.

Räkenskapsmånader anges med standardnamnen i sektionerna Prognosöversikt och Teamöversikt. Månadens varaktighet baseras dock på företagets definition av räkenskapskalendern. Exempelvis kan månaden oktober börja den 15 oktober och sluta den 14 november.

I följande tabell beskrivs vilka uppgifter du kan genomföra från sidan Prognosdetaljer.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra valutan för en visad prognos	Klicka på Insyn i namnlisten Prognosöversikt och välj valuta.
Visa alla prognosöversikter för ditt team	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå. I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per räkenskapsmånad.
Visa alla produktöversikter för ditt team	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå och du använder prognostypen Produktkvantitet. I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per produkt.
Visa prognosdetalj för en viss användare	I kolumnen Ägaralias i sektionen Teamöversikt klickar du på namnet på den användare som du vill visa prognosdetaljer för.
Visa alla prognosticerade poster för affärsmöjligheter för en viss användare	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina affärsmöjligheter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Affärsmöjlighet, prognos. På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande avslutsdatum, prognosflagga, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt, försäljningssteg och nästa steg.
Visa alla prognosticerade intäktsposter för	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina intäkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder prognostypen

Om du vill	Utför följande steg
affärsmöjligheter för en viss användare	Produktintäkt, Kontointäkt eller Kontaktintäkt. På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande start- och avslutsdatum, prognosflagga, produktnamn, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt och försäljningssteg.
Visa alla prognosticerade produktposter för en viss användare	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina produkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Produktkvantitet, prognos. På den här sidan visas en rad för varje produkt som prognosticeras tillsammans med bokförd kvantitet, prognosticerad kvantitet, pipelinekvantitet, stängd intäkt och förväntad intäkt. De här värdena är summan av alla prognosticerade affärsmöjligheter för användaren.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter inom en produktkategori för en viss användare	I kolumnen Produktkategori klickar du på den kategori som du vill visa prognosticerade produkter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produktkategorin, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter för en enskild produkt för en viss användare	I kolumnen Produktnamn klickar du på den produkt som du vill visa prognosticerade affärsmöjligheter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produkten, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Uppdatera en prognosticerad affärsmöjlighet	I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produktintäkter inom prognosdetaljen klickar du på länken Affärsmöjlighet, namn för att navigera till detaljerna för affärsmöjligheten. Gå tillbaka till prognosen genom att klicka på Tillbaka till prognosdetalj och klicka sedan på Förnya när du sparar ändringarna. Justeringar som görs av detaljposterna för affärsmöjligheten avspeglas inte i sektionen för prognosöversikten förrän du klickat på Summera.
Summera prognosticerad intäkt	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Summera. När du klickar på Summera uppdateras (omberäknas) summafälten baserat på dina uppdateringar affärsmöjligheter. Alla justeringar som görs av de prognosticerade intäktssummorna skrivs över när du klickat på Summera.
Uppdatera prognosen eller summorna för bästa ärendeintäkt	I namnlisten Prognosöversikt klickar du på Redigera. När du klickar på Redigera öppnas sidan Prognos, redigera. Ange intäktsjusteringar och klicka på Spara.
Skicka en prognos	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Skicka prognos.

Om du vill	Utför följande steg
	Fältet Status till skickad uppdateras så att en chef ser att prognosen är klar för granskning.
Ta tillbaka en prognos	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Ta tillbaka prognos. Prognosen blir upplåst. Statusen anges till Aktiv så att användaren kan uppdatera och justera sin prognos och sedan skicka om den. Det är enbart rapportchefen eller företagsadministratören som kan utföra denna åtgärd.

Prognosfält

Fälten relaterade till prognosintäkter (kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognos, pipeline och förväntad intäkt) beräknas. I följande tabell finns mer information om fälten.

Fält	Beskrivning
Bästa utfall	(Valfritt) Det här fältet representerar det uppskattade bästa utfallet för intäkten som blir resultatet av alla affärsmöjlighets- och produktintäkter. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Bokförd intäkt	Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Om ditt företag baserar sina prognoser på affärsmöjligheter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade affärsmöjligheter med säljsteget Avslutad/vunnen. Om ditt företag baserar sina prognoser på produkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade produktintäktsposter under den perioden med säljsteget Avslutad/vunnen. Om ditt företag baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade intäktsposter med statusen Stängd.
Förväntad intäkt	Skrivskyddat. Detta är ett fält med viktat genomsnitt. Värdet beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighet. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Prognos	Värdet i det här fältet beräknas när prognosen genereras. Du kan emellertid justera värdet i fältet manuellt, om det behövs, så att prognosen verkligen visar rätt värden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för affärsmöjligheten visar prognosen summan av alla affärsmöjligheter under prognosperioden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för intäkter visar prognosen summan av alla intäktsposter under prognosperioden.
Ägare	Anger personen som äger eller ansvarar för prognosen. Den här

Fält	Beskrivning
	informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Senast uppdaterat	Datumet då teammedlemmens prognospost senast uppdaterades. Prognosdatumet visas som standard. Om en användare redigerar eller summerar en prognos eller tar tillbaka en skickad prognos visas datumet då posten ändrades i det här fältet. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Pipeline	Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Pipelinen är summan av alla affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter för prognosperioden, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Kvot	Skrivskyddat. Försäljningsintäktsmålet för prognosperioden. Kvoten kan ställas in av den enskilda användaren eller administratören. Endast aktiva kvoter används när prognoser skapas.
Kvot i %	Detta är ett beräknat fält. Kvotprocenten är det stängda intäktsvärdet dividerat med kvotvärdet.
Status	Prognosstatusen genereras i Oracle CRM On Demand. Prognosstatusen kan vara någon av följande: ■ **Aktiv.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen är slutförd. ■ **Skickad.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka prognos. Den här posten är låst om inte din chef eller din företagsadministratör låser upp (upphäver) den. ■ **Pågående.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen pågår. ■ **Ofullständig.** Oracle CRM On Demand ställer in den här statusen om det uppstår ett fel under läsning, associering eller visning av intäkt. En ofullständig prognos kan ibland uppstå på grund av ett användarfel, till exempel ett hierarkiproblem eller andra datarelaterade problem. ■ **Avvaktande.** Oracle CRM On Demand anger den här statusen om problem uppstår när ditt företags prognos bearbetas. Kontakta kundtjänst om din företagsadministratör inte har fått något e-postmeddelande med en beskrivning av problemet. ■ **Arkiverad.** Oracle CRM On Demand ställer in den här status 1 timme innan en ny prognos körs. Efter att den här statusen har ställts in blir prognosen skrivskyddad och du kan inte låsa upp den.

Adresser

Använd adressidorna för att skapa, uppdatera och spåra adresser som delas av konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om arbete med adresser inte ingår i ditt ansvarsområde kan fliken Adresser vara borttagen från din konfiguration.

Om företagsadministratören aktiverar adresspostfunktionen genom att markera kryssrutan Aktivera delade adresser i företagsprofilen går det att associera de adresser som du skapar på adressidorna med flera konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (delad adressfunktion). Om kryssrutan Aktivera delade adresser inte är markerad för företaget går det inte att dela adressinformation mellan några som helst poster, och adressinformationen i varje post är specifik för just den posten (odelad adressfunktion).

OBS! Oracle CRM On Demand stöder den delade adressfunktionen endast för konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposttyper. För andra posttyper som innehåller adressfält, till exempel kundämnen, hushåll och order, stöder Oracle CRM On Demand endast den odelade adressfunktionen.

Egenskaper för den delade adressfunktionen

Nedan redovisas några av de egenskaper som den delade adressfunktionen har när den konfigureras för ett företag:

- Konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter kan dela och återanvända en gemensam adresspost på den högsta nivån.
- Adresserna har många-till-många-relationer. Det betyder att konton kan ha flera adresser (exempelvis kan ett sjukhus bestå av flera byggnader med separata adresser), och även kontakter kan ha flera adresser (exempelvis kan en läkare ha en adress till sjukhuset, en adress till avdelningen och en adress till sitt privata kontor). Varje adress kan användas av flera kontakter (exempelvis kan mer än en läkare vara verksam på en adress), och varje adress kan också användas av flera konton (exempelvis kan flera avdelningar rymmas i samma byggnad med en viss adress).
- Genom en enkel sökning kan du få fram alla adressposter som delar samma postnummer, ort, region, delstat eller adress (fältet Adressrad 1). Genom en avancerad sökning kan du få fram alla posttyper (konton, kontakter, återförsäljare och partner) som matchar vissa användarnyckelord, exempelvis ort, delstat eller postnummer. Du kan söka efter delade adresser och bekräfta vilka kontakter, konton, återförsäljare och partner som använder en viss adress. Däremot kan du inte söka bland posttyperna efter alla de konton, kontakter, återförsäljare och partner som använder en viss delad adress.
- Adresserna behandlas som självständiga enheter som kan importeras till Oracle CRM On Demand från en extern uppsättning adresser. Det är praktiskt när ett tredjepartssystem används för att verifiera adresserna och datauppgifternas kvalitet (det vill säga kontrollera att rätt adresskonventioner används och att det inte förekommer några typografiska fel eller dubbletter).
- Adresserna saknar distriktanknytningar. Distriktanknytningar anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.
- Adresserna är inte bokaktiverade. Boksegmentering anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.
- En adresspost som delas på den högsta nivån stöder tillägg av webbappletar. För utgåva 26 och senare stöder emellertid posterna Kontoadress, Kontaktadress, Återförsäljaradress och Partneradress också tillägg av inbäddade webbappletar som en sektion av typen Relaterad information. Mer information om hur administratören konfigurerar webbappletar för ditt företag finns i Skapa webbappletar för posttyper.

Vilka aktiviteter kan du utföra med adressposter?

Du kan skapa, redigera och radera adressposter via fliken på den översta nivån. Du kan också skapa och ta bort adressposter direkt från konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter, liksom lägga till befintliga adressposter i konto-, kontakt- återförsäljar- och partnerposter. Dessutom kan du redigera vissa fält i den delade adressposten (exempelvis urvalslistan Adresstyp och inställningarna Primär, Fakturering och Leverans) i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter. Borttagningsfunktionen tar bort kopplingen mellan en adress och en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, samtidigt som den delade adressen bibehålls som en global resurs. Standardlistor finns tillgängliga på adresshemsidan, som användarna som standard har åtkomst till. Eftersom användare inte kan äga delade adresser föregås listorna av ordet *ALLA*, och inte *MINA*.

Om avnormaliserade fält

När du anger leverans- och faktureringsadresser för konton, återförsäljare och partner, liksom primära adresser för kontakter, lagrar Oracle CRM On Demand adressfälten direkt i det överordnade objektet. Den här processen kallas *avnormalisering*. Om de delade adressfälten raderas eller uppdateras sprider Oracle CRM On Demand ändringarna till de konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter som använder den delade adressen, så att alla adressdata hålls konsekventa och dataintegriteten bibehålls. Avnormaliseringen förbättrar också sökkapaciteten.

Vilken effekt har spridningen av denormaliserade fält?

Eftersom alla ändringar ska spridas till fälten i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposterna kan det ta flera minuter för spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att bearbeta adressuppdateringar. Om du dessutom raderar en delad adress på den översta nivån kan en liknande försening inträffa när spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand tar bort adressvärdena i de avnormaliserade fälten. Om det inträffar en timeout eller ett fel försöker spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att sprida ändringarna på nytt varje kväll vid midnatt. Om spridningen inte genomförs kan företagsadministratören behöva genomföra ändringarna manuellt. Vid behov kan han eller hon kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care för att få hjälp.

Arbeta med adresshemsidan

Adresshemsidan utgör utgångspunkten för hantering av adresser.

OBS! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din adresshemsida. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en adress

Du kan skapa en adress genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade adresser. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Adressfält *(på sidan 384)*.

Arbeta med adresslistor

Sektionen Adresslistor innehåller ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för delade adresser.

Adresslista	Filter
Alla adresser	Alla adresser, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.
Nyligen ändrade adresser	Alla adresser, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade adresser	Alla adresser, sorterade efter datumet då de skapades.
Alla verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet. Verifieringsprocessen sker utanför Oracle CRM On Demand och används av många företag för att standardisera adressdatauppgifterna samt för att bekräfta att adresserna finns och används av offentliga företag som Posten. Information om hur du markerar att adresser är verifierade finns i Markera delade adresser som verifierade (på sidan 376).
Alla icke-verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden inte har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade adresser

I sektionen Nyligen ändrade adresser visas de delade adresser som du ändrat senast.

Lägga till sektioner på adresshemsidan

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din adresshemsida:

- Alla adresser
- Nyligen ändrade adresser
- Nyligen skapade adresser
- Alla verifierade delade adresser

- Alla icke-verifierade delade adresser

Så här lägger du till sektioner på din adresshemsida

1. Klicka på Redigera layout på adresshemsidan.
2. Klicka på pilarna på adresshemsidans layoutsida om du vill lägga till eller ta bort sektioner, eller om du vill strukturera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- Adresser
- Hantera adresser (på sidan 372)
- Adressfält (på sidan 384)

Hantera adresser

Information om hur du hanterar adresser finns i följande avsnitt (som omfattar procedurer för både delade och odelade adresser):

- Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter (på sidan 373)
- Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (på sidan 375)
- Markera delade adresser som verifierade (på sidan 376)
- Lägga till DEA-information i kontaktadresser (på sidan 377)
- Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (på sidan 379)
- Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner (på sidan 380)
- Radera delade adresser (på sidan 381)
- Om länkning av poster till adresser (på sidan 382)
- Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner (på sidan 383)
- Öppna en karta för en adress (på sidan 383)
- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 386)

OBS! Adressfunktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, vilket innebär att delade adresser eventuellt inte är tillgängliga för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med poster (på sidan 48)

Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter

Om den delade adressfunktionen och sektionen Adresser är inställda kan du skapa ett ny adresspost direkt i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, utan att behöva gå till adressfliken, genom att fylla i sektionen Adresser på detaljsidan för posten. När du har skapat en adresspost visas den i listan på adresshemsidan.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

För att du ska kunna skapa en ny delad adresspost via en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen, samtidigt som kryssrutan Verifiera delade adresser måste vara avmarkerad.

OBS! När delad adressering inte är inställt, det vill säga när den odelade adressfunktionen används, kan du inte skapa nya delade adresser via sektionen Adresser på detaljsidan.

Så här skapar du nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

1. Gå till detaljsidan för den aktuella konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.

2. Klicka på Ny om du vill skapa en ny delad adress.

   OBS! Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.

3. Ange ett adressnamn i fältet Adressnamn (till exempel Adress till huvudkontoret).

   OBS! Adressnamn är ett obligatoriskt fält som kan användas vid sökningar. Om du övergår till att använda delade adresser bör du noggrant tänka över namnstandarden för adressposterna. Vi rekommenderar att du använder en sammanslagning av nyckeladressfält med ett numeriskt suffix, eller en kombination av ort och delstat (eller region) med ett externt genererat id. Om adressnamnet exempelvis är LebanonNJ38A08833 och du söker efter alla adressnamn som börjar på LebanonNJ kommer du att hitta samtliga adresser på orten Lebanon i delstaten New Jersey (NJ).

4 Fyll i de fält som krävs i sektionen Adressinformation.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Adress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i Adressfält (på sidan 384).

5 Klicka på Spara.

6 När du har sparat den delade adressinformationen genomför du, efter behov, följande steg genom att välja Redigera i menyn på postnivå för adressposten:

a För konton, återförsäljare och partner:

- Om en adress används för fakturering väljer du Fakturering för adressposten.
- Om en adress används för leveranser väljer du Leverans för adressposten.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

b För kontakter väljer du Primär för adressposten, förutsatt att adressen är en primär kontaktadress.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till den primära kontaktsektionen.

c För att välja adresstyp för någon av de fyra posttyperna använder du urvalslistan Adresstyp.

Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

OBS! Fältet är obligatoriskt.

d Klicka på Spara.

Så här skapar du en ny delad adress i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (alternativt tillvägagångssätt)

1 Gå till sektionen Faktureringsadress eller Leveransadress på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.

Gå till den primära kontaktadressektionen på detaljsidan för en kontaktpost.

2 Klicka på ikonen Sökning längst upp till höger.

3 I sökrutan Adress kan du skapa en ny adress genom att klicka på Ny, förutsatt att adressverifiering inte är inställt för ditt företag.

OBS! Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.

OBS! Om delade adresser är inställt för ditt företag är sektionerna Faktureringsadress och Leveransadress samt den primära kontaktadressektionen skrivskyddade.

4 Fyll i fälten för den nya adressen i fönstret Adress.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Kontoadress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i Adressfält (på sidan 384).

5 Spara adressposten.

På detaljsidan i Oracle CRM On Demand visas en lista med den nya adressen i sektionen Adresser.

Om adressposten är en fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost väljer Oracle CRM On Demand antingen fakturering eller leverans, och fyller i den nya adressinformationen i sektionen Fakturering eller Leverans i posten. Om adressposten är en primär kontaktadress väljer Oracle CRM On Demand Primär och fyller i den nya kontaktadressinformationen i sektionen Kontaktadress i posten.

Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

När delad adressering är inställt för företaget kan du lägga till en befintlig adresspost eller redigera en adress som finns med i listan i sektionen Adresser på en detaljsida för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost. Adresser som är gemensamma för konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter kopplas ihop genom att du lägger till samma adresspost på detaljsidan för varje post.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

För att du ska kunna lägga till en befintlig delad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen. Om kryssrutan Verifiera delad adress är markerad i företagsprofilen går det bara att lägga till verifierade adresser i posten genom den här proceduren.

Så här delar du en adress mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter

1 Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.

2 Klicka på Lägg till i sektionen Adresser.

3 Klicka på adressväljaren bredvid fältet Adress i fönstret Redigera adress.

OBS! Adressnamn är ett skrivskyddat fält.

4 Gå till fönstret Adressökning och välj en adress från listan över verifierade adresser om adressverifiering är aktiverat för företaget, eller en adress från listan över samtliga tillgängliga adresser om adressverifiering är inaktiverat.

Information om hur du verifierar adresser finns i Markera delade adresser som verifierade (på sidan 376).

OBS! Om adressverifiering är aktiverat för företaget, men de tillgängliga adresserna inte har verifierats, kommer det inte att visas några adresser i listan över valbara adresser.

5 Välj adresstyp i urvalslistan Adresstyp.

Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

OBS! Fältet är obligatoriskt. Du kan flera gånger associera samma adress med samma konto, samma återförsäljare, samma partner eller samma kontakt med hjälp av en annan adresstyp. Mer information finns i fältet Adresstyp i Adressfält (på sidan 384).

6 För konton, återförsäljare och partner kan du klicka på Fakturering om adressen används för fakturering, och på Leverans om adressen används för leveranser.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

Obs!: Om du använder flera adresstyper för flera instanser med delade adresser och tar bort en instans eller Leverans- eller Fakturering-flaggan för en instans, tas Leverans-flaggan eller Fakturering-flaggan bort för samtliga instanser med den delade adressen. Anta att du t.ex. har tre instanser av en delad adress som heter Storsjukhuset, med adressen Storgatan 123, 123 45 Storstad. För den här adressen har den första instanstypen angetts till Kontor, den andra instanstypen har angetts till Postnummer, den tredje instanstypen har angetts till Övrigt och samtliga instanser har markerad Leverans-flagga. Om du tar bort någon av instanserna, t.ex. typen Kontor, eller om du avmarkerar Leverans-flaggan i någon instans, kommer Leverans att avmarkeras för alla tre instanser (Kontor, Postnummer och Övrigt) för den här adressen i Oracle CRM On Demand. På liknande sätt kommer även Fakturering-flaggan att avmarkeras för alla tre instanser i Oracle CRM On Demand om instanserna har Fakturering-flaggan markerad och du avmarkerar flaggan i en av instanserna eller tar bort en instans.

7 För kontakter kan du klicka på Primär om adressen är en primär adress.

8 Spara posten.

Markera delade adresser som verifierade

Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad om du anger ett värde i fältet Verifieringsdatum på adressdetaljsidan. Vanligtvis har kunderna sina egna metoder, utanför Oracle CRM On Demand, för att avgöra om adresser är giltiga eller inte. Sedan markerar de adresserna som verifierade i Oracle CRM On Demand genom att ange ett värde i fältet Verifieringsdatum.

Om adressverifiering är inställt för ett företag är det enbart adresser som är markerade som verifierade som visas eller läggs till i listorna i konto- och kontaktposterna, och du kan inte lägga till nya adresser för konton eller kontakter. Däremot kan du lägga till adresser på adresshemsidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna markera adressposter som verifierade måste du ha behörigheten Verifiera delade adresser. Om du vill ställa in adressverifiering för företaget måste du markera både inställningen Aktivera delade adresser och Verifiera delade adresser i företagsprofilen.

Så här markerar du en delad adress som verifierad

1. Klicka på Redigera på en adressdetaljsida.
2. Gå till sektionen Nyckeladressinformation och ställ in fältet Verifieringsdatum med hjälp av datumväljaren.

   OBS! Du kan inte ange ett datum som ligger i framtiden som verifieringsdatum.
3. Spara adressposten.

   Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad.

OBS! Fältet Verifieringsstatus visas inte som standard i adressposten. Företagsadministratören måste ställa in det.

Lägga till DEA-information i kontaktadresser

Kontakter inom den amerikanska läkemedelsindustrin använder sig av DEA-nummer (Drug Enforcement Administration-nummer) för att få kontrollerade substanser från sina leverantörer. Till exempel kan en läkare arbeta på flera olika sjukhus och kräva ett separat DEA-nummer för varje plats för att få kontrollerade substanser eller läkemedel på varje plats. Följ nedanstående procedur om du vill lägga till DEA-nummer i en kontaktadresspost.

Innan du börjar. Som standard är DEA-fälten inte tillgängliga på kontaktadressidorna. Företagsadministratören måste anpassa detaljsidan för kontaktadresser och ge dig åtkomst för att du ska kunna lägga till DEA-information för en kontaktadress.

Om DEA-nummer

Ett DEA-nummer består av en serie nummer som är tilldelade en vårdgivare (till exempel en läkare, tandläkare eller veterinär) och som låter vårdgivaren skriva ut recept på kontrollerade substanser. DEA-numret används för att spåra kontrollerade substanser. Inom läkemedelsindustrin används det dock ofta som ett allmänt nummer för utskrivande läkare, det vill säga som ett unikt identifieringsnummer för en person som är behörig att skriva ut recept. Ett giltigt DEA-nummer består av två bokstäver, sex siffror och en kontrollsiffra. Den första bokstaven är en kod som identifierar typen av registrant. Den andra bokstaven utgörs av den första bokstaven i registrantens efternamn. Sedan följer sju siffror, där den sjunde utgörs av en kontrollsumma som beräknas på följande sätt:

- Man lägger ihop den första, tredje och femte siffran. Denna summa kallas för SUM135.
- Sedan lägger man ihop den andra, fjärde och sjätte siffran och multiplicerar summan med 2. Denna summa kallas för DoubleSUM246.
- Lägg ihop SUM135 och DoubleSUM246. Denna summa kallas för CHECK.
- Siffran längst till höger i CHECK-summan används som kontrollsiffra i DEA-numret.

Till exempel uppfyller DEA-strängen *XY1234563* kraven på följande sätt:

```
1 + 3 + 5 = 9

2*(2+4+6) = 24
```

9 + 24 = 33

Den sista siffran är 3.

Registranttypen (den första siffran i DEA-numret) kan vara någon av följande:

- A – Föråldrad (kan användas av vissa äldre enheter)
- B – Sjukhus/klinik
- C – Praktiserande läkare
- D – Utbildningsinstitution
- E – Tillverkare
- F – Distributör
- G – Forskare
- H – Analyslaboratorium
- J – Importör
- K – Exportör
- L – Distributör för återlämning
- M – Praktiserande läkare med receptförskrivningsrätt
- M – Militärläkare
- P – Narkotikabehandlingsprogram
- R – Narkotikabehandlingsprogram
- S – Narkotikabehandlingsprogram
- T – Narkotikabehandlingsprogram
- U – Narkotikabehandlingsprogram
- X – Suboxone-/Subutexförskrivningsprogram

Så här lägger du till DEA-information i en kontaktadress

1. Gå till en kontaktdetaljsida och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. I listan över adresser väljer du Redigera i menyn på postnivå (om delad adressering är inställt), eller Redigera rel (om delad adressering inte är inställt och du har behörighet att komma åt adressposterna på den översta nivån).
3. Fyll i DEA-fälten enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan kontaktadressposten.

DEA-fält	Beskrivning
DEA-nummer	Ett giltigt DEA-nummer.

DEA-fält	Beskrivning
Utfärdandedatum för DEA	Datum för när DEA-numret utfärdades av USA:s federala regering. Välj datum med hjälp av datumväljaren.
Slutdatum för DEA	Datum för när DEA-numret upphör att vara aktivt eller giltigt. Välj datum med hjälp av datumväljaren. Det här fältet visar som standard utfärdandedatumet för DEA plus tre år.
DEA, aktiv flagga	Skrivskyddat fält. Oracle CRM On Demand avgör om DEA-numret är aktivt eller inaktivt. Oracle CRM On Demand använder utfärdandedatumet för DEA, slutdatumet för DEA och det aktuella datumet för att avgöra DEA-numrets status.
Godkända scheman	Ett långt textfält där du kan ange kommaseparerade värden för godkända scheman, till exempel Schema 1, Schema 2, Schema 3 och så vidare. **OBS!** Det här fältet påverkar inte bearbetningen i Oracle CRM On Demand på något sätt.

Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

Om du vill skapa en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost fyller du i fälten i sektionen Adresser på detaljsidan för posten.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

För att du ska kunna skapa en ny odelad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste inställningen Aktivera delade adresser vara avmarkerad i företagsprofilen.

Så här skapar du en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost

1. Gå till detaljsidan för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för den aktuella posten.

2. Klicka på Ny om du vill lägga till en ny odelad adress.

3 På sidan Redigera adress går du först till urvalslistan Land och väljer vilket land som ska gälla för adressen. Sedan fyller du i övriga adressfält för posten.

OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning.

4 Spara adressen i sektionen Adresser.

Så här skapar du en ny odelad fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost

1 Gå till sektionen Fakturering eller Leverans under Mer information på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.

2 Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade fakturerings- eller leveransadressfälten.

3 Välj först vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i postens övriga fakturerings- eller leveransadressfält.

OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning.

4 Spara leverans- eller faktureringsadressen.

Leverans- eller faktureringsadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den leverans- eller faktureringsinställning som är vald.

Så här skapar du en ny odelad primär adress i en kontaktpost

1 Gå till detaljsidan för en kontaktpost och navigera till sektionen Kontakt under Mer information.

2 Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade kontaktadressfälten.

3 Börja med att välja vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i övriga kontaktadressfält för posten.

OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning.

4 Spara kontaktadressen.

Kontaktadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den primära inställning som är vald.

Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner

Om du vill ta bort en adresspost från ett konto, en kontakt, en återförsäljare eller en partner följer du proceduren nedan.

Så här tar du bort en adress från en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost

1. Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.

2. I sektionen Adresser klickar du på Ta bort i menyn på postnivå för adressposten.

   Om adressen är delad tar Oracle CRM On Demand bort adressen från detaljsidan för posten, vilket innebär att kopplingen mellan adressen och den överordnade posten tas bort. Adressposten raderas dock inte, utan finns kvar även i fortsättningen. Information om hur du raderar delade adresser finns i Radera delade adresser (på sidan 381).

   Om adressen är odelad raderar Oracle CRM On Demand adressen på detaljsidan för posten.

Radera delade adresser

När du raderar en delad adresspost på den översta nivån tömmer Oracle CRM On Demand alla avnormaliserade fält hos de konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter som adressen är knuten till.

Obs! Om du tar bort en delad adress tas den bort ur alla poster där den delas, dvs. konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter. Den tas dock inte bort ur några associerade samtalsaktivitetsposter. Om den delade adressen t.ex. ingår som del av en associerade kontakt i ett kontaktsamtal behålls adressen i kontaktsamtalet om den delade adressen tas bort. Däremot tas den bort ur kontaktposten.

Exempel som visar hur de avnormaliserade fälten töms när du raderar en delad adress

Här följer ett exempel där den delade adressen på den översta nivån är 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Denna delade adress används av två konton och åtta kontakter. I det ena kontot är adressen angiven som faktureringsadress, i det andra kontot som leveransadress. För fem av de åtta kontakterna fungerar adressen som primär adress. Om du raderar den delade adressen sker följande i Oracle CRM On Demand:

- Kopplingarna till kontona och kontakterna raderas
- Faktureringsadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som faktureringsadress
- Leveransadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som leveransadress
- Kontaktadressinformationen försvinner från de fem kontakter där adressen var angiven som primär adress

Överväganden vid återställning av en raderad delad adress

Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas. Tänk till exempel på följande:

- Delad adress 1 är markerad som faktureringsadress hos Konto 1, och du raderar Delad adress 1.

Oracle CRM On Demand tömmer då faktureringsadressfälten hos Konto 1.

- Sedan knyter du en ny faktureringsadress till kontot, Delad adress 2.

  Oracle CRM On Demand fyller då i faktureringsadressfälten hos Konto 1 med uppgifterna från Delad adress 2.

- Därefter återställer du Adress 1 via listan Raderade objekt.

  Oracle CRM On Demand återför då Adress 1 till adresslistan och knyter den delade adressen till Konto 1 igen, men den ursprungliga faktureringsinställningen återställs inte.

  Både Adress 2 och Adress 1 finns nu med i listan över adresser som är knutna till Konto 1. Adress 2 fortsätter att gälla som faktureringsadress, med lämpliga fält avnormaliserade till kontot, om du inte väljer att återställa faktureringsadressen till Adress 1 på manuell väg.

OBS! En konto-, återförsäljar- eller partnerpost kan inte ha mer än en fakturerings- eller leveransadress. Det betyder att du måste justera fakturerings- och leveransinställningarna när du återställer en adress. Detsamma gäller för den primära inställningen för återställda kontaktadresser.

Mer allmän information om hur du raderar och återställer poster finns i Radera och återställa poster (finns "Ta bort och återställa poster" på sidan 174).

Så här raderar du en delad adress

1. Gå till sidan Adresslista.
2. Klicka på Radera i menyn på postnivå för den delade adressen.
3. Klicka på OK i bekräftelsefönstret.

Om länkning av poster till adresser

Följande är några av de posttyper som du kan länka till adresser:

- Konto
- Kontakt
- Återförsäljare
- Partner
- Anpassade objekt, 1–15

Du kan länka konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter för att spåra de posttyper som har associerats med adressen. Du kan även länka delade adressposter till anpassade objekt. Du kan däremot inte länka adressposter som inte delas till anpassade objekt. Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (på sidan 114).

Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner

Om du vill visa en adress som är kopplad till konton, kontakter, återförsäljare eller partners, det vill säga för posterna Kontoadress, Kontaktadress, Återförsäljaradress och Partneradress, ska du utföra följande procedur.

Så här visar du en adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partners

1. Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. Klicka på Visa på postnivåmenyn i lämplig rad för den adresspost du vill visa.

Öppna en karta för en adress

Du kan öppna en karta för en adresspost från en adresslista eller från adressektionen på en detaljsida som innehåller en adressektion.

Innan du börjar: Om du vill öppna sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll.

Så här öppnar du en karta för en adress:

1. Navigera till något av följande:
   - Adressektionen, till exempel sektionen för fakturerings-, leverans- eller primär adress, på detaljsidan för följande posttyper: Adress, Konto, Kontakt, Återförsäljare, Partner, Mäklarprofil, Kundämne, Användare eller Hushåll
   - Sektionen för adressrelaterad artikel på detaljsidan för posttyperna Konto, Kontakt, Återförsäljare eller Partner
2. Gör något av följande:
   - Adressektionen på en detaljsida: Klicka på mappikonen i adressektionen.

     Obs! Mappikonen finns också i sektionerna för fakturerings- och leveransadress i företagsprofilen. Företagsadministratören underhåller företagsprofilen.
   - Adresslista i sektionen för adressrelaterad artikel: Klicka på Karta i listrutan till vänster om adressen.

     Obs! Länken Karta finns inte på adresslistesidor.

   I Oracle CRM On Demand öppnas en karta för adressen om kartfunktionen kan identifiera adressplatsen utifrån adressinformation, enligt följande:
   - Om adressposten innehåller latitud och longitud, men ingen annan adressinformation, öppnas kartan i Oracle CRM On Demand med en kartnål på den plats som anges med latitud och longitud och dessa angivelser visas när du hovrar över kartnålen.

- Om adressposten innehåller latitud och longitud tillsammans med annan adressinformation, öppnas en karta i Oracle CRM On Demand med en kartnål på den plats som anges med latitud och longitud och adressinformationen visas när du hovrar över kartnålen.
- Om adressposten innehåller adressinformation men varken latitud eller longitud, öppnas kartan i Oracle CRM On Demand med en kartnål vid adressen och adressen visas när du hovrar över kartnålen. Om kartfunktionen inte kan fastställa någon plats utifrån adressinformationen, uppmanas du att välja en adress från en lista med adressförslag som fastställs utifrån den tillgängliga adressinformationen.
- Om adressposten varken innehåller adressinformation eller latitud och longitud, öppnas en karta över Nordamerika i Oracle CRM On Demand.

Obs! Adressektionerna i mäklarprofilposter och kundämnesposter innehåller inga fält för latitud och longitud. Om du klickar på kartikonen i adressektionen för en mäklarprofilpost eller kundämnespost, dirigeras du därför alltid vidare till kartsidan där kartfunktionen startar en sökning efter den sammanfogade adressen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 370)
- Kartor (på sidan 395)

Adressfält

Använd sidan Redigera adress för att lägga till en adress eller för att uppdatera informationen för en befintlig adress. På sidan Redigera adress visas alla de fält som är tillgängliga för en adress.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för adressen	
Adressnamn	Namnet på adressposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken. Namnet måste vara unikt, och fältet är som standard obligatoriskt.
Verifieringsdatum	(Valfritt) Det datum då adressinformationen verifierades av en extern källa. Använd datumväljaren för att ange eller uppdatera datumet. Datumet används bara om adressverifiering är aktiverat, annars ignoreras det.

Fält	Beskrivning
Adresstyp	I det här urvalslistefältet anges adresstypen. Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik. (Obligatoriskt.) **OBS!** Urvalslistefältet är inte tillgängligt om du skapar en ny adresspost via sidan Redigera adress. Det är bara tillgängligt när du redigerar befintliga adressposter. Mer information finns i Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter (finns "Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter" på sidan 379) och Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel.
Adressinformation	
Land	Det land eller distrikt som används i adressposten. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett land eller distrikt för adressen. **OBS!** Adressinformationsfälten anpassas efter de landsspecifika adresskraven. Till exempel används amerikanska postnummer (ZIP codes) i adressfälten för USA, medan vanliga postnummer används i adressfälten för många andra länder. Följande adressinformationsfält (Address1 och Address2) visas om inget värde är valt i fältet Land. Mer information om adresskrav finns i Om länder och adressmappning.
Address1	Adressrad 1. Det här fältet innehåller vanligtvis gatuadressen, till exempel 10 Main Street. Fältet har en gräns på 200 tecken. Det konverteras i enlighet med den gatunumreringsstandard som gäller för det land som är valt (exempelvis först nummer och sedan gata för Kanada och USA). Konverteringen utgår från värdet i fältet Land.
Address2	Adressrad 2. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken.
Address3	Adressrad 3. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken. **OBS!** Det här fältet visas inte i standardlayouten för sidan Redigera adress eller detaljsidan om du inte har valt ett land.
Ort	Orten i adressposten.
Provins	Regionen eller distriktet i adressposten, exempelvis New Brunswick. **OBS!** Oracle CRM On Demand ändrar det här fältet till Delstat om delstater används i adresser i det land som är valt (exempelvis Indien och USA).
Postnummer	Postnumret, exempelvis M1C 3J6, eller det amerikanska postnumret (ZIP code), exempelvis 19050.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Kommentarer	Fältet får innehålla högst 1999 tecken. **OBS!** Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.

Fält	Beskrivning
Verifierad status	Anger om adressen är verifierad eller inte. Beräknas utifrån värdet i fältet Verifieringsdatum. **OBS!** Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.
Obs! Följande fält som används för geokodningsfunktionen är även tillgängliga via webbtjänsterna. Dessa geokodningsfält visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in dem. Dessa fält är skrivskyddade. Detaljerad information om hur du använder dessa fält finns i Om geokodning av adressinformation (på sidan 388).	
Geokodstatus	Statusen för geokodningsprocessen för adressposten. I Oracle CRM On Demand ställs fältet in till nullvärde för nya adressposter. Om geokodning utförs för en adress ställs fältet in till Utförd i Oracle CRM On Demand. Om geokodning inte utförs för en adress ställs fältet in till Inte utförd i Oracle CRM On Demand. Om du redigerar en adress återställs fältet till ett nullvärde i Oracle CRM On Demand.
Matchningskod för geokod	Precisionen eller kvaliteten på geokodningsprocessen anges med ett matchningskodnummer. Om flera latitud- och longitudmatchningar returneras för en angiven matchningskod, används den första latitud- och longitudmatchningen i Oracle CRM On Demand som returneras av Oracle Spatial.
Matchningsvektor för geokod	En sträng om 17 tecken som anger kvaliteten på matchningen av de angivna adressattributen under geokodningsoperationen för att hämta latituden och longituden som är associerade med adressen.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 370)
- Hantera adresser (på sidan 372)
- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 386)
- Om geokodning av adressinformation (på sidan 388)

Om geokodfält i posttypen Adress

Oracle CRM On Demand innehåller följande geokodfält för posttypen Adress. Dessa fält är inte tillgängliga som standard.

- Latitud
- Longitud

Företagsadministratören måste lägga till dessa fält i sidlayouten för Adress om du behöver dem. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

Geokodfält används i allmänhet för att hitta de geografiska koordinaterna latitud och longitud utifrån adressvärden, till exempel gatuadress och postnummer. Dessa geokodfält används som stöd för karthantering och platsbaserade funktioner i klientapplikationer i Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, eller för att peka ut en plats i en kartapplikation, till exempel Google Maps. Om användarna inte fyller i dessa fält, kan de bara använda standardfunktionen i klientprogrammen som använder de tillgängliga adressvärdena.

Latitud och longitud visas vanligtvis med grader, minut och sekund, till exempel 59º20'30"N. I Oracle CRM On Demand visas och lagras de emellertid som decimaldata med plus- och minustecken, så här:

- För latitud kan du ange valfritt värde i intervallet -90,0000000 till +90,0000000, med högst sju siffror efter decimalkommat. Om du anger fler än sju siffror efter decimalkommat rundas värdet av i Oracle CRM On Demand. Latitudvärdet 89,12345678 rundas till exempel av uppåt till 89,1234568 i Oracle CRM On Demand.
- För longitud kan du ange valfritt värde i intervallet -180,0000000 till +180,0000000, med högst sju siffror efter decimalkommat. Om du anger fler än sju siffror efter decimalkommat rundas värdet av i Oracle CRM On Demand. Longitudvärdet 179,12345674 rundas till exempel av nedåt till 179,1234567 i Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand har dessutom stöd för allmänt decimalformat för latitud och longitud, det vill säga Oracle CRM On Demand har stöd för siffror med punkt (.) som decimalavgränsare. I vissa språk används komma (,) som decimalavgränsare. Du måste emellertid ange decimaldata med punkt (.) som decimalavgränsare även på dessa språk. I Oracle CRM On Demand visas decimaltalet på det sätt det är lagrat i databasen, och någon lokal formatering sker inte av decimaldata.

Om du vill lägga till värden för latitud och longitud i Oracle CRM On Demand måste du konvertera grad, minut och sekund till decimaltal så här:

```
Decimalgrader = Grader + Minuter/60 + Sekunder/3600
```

Värdet på latitud eller longitud måste ha ett plus- eller minustecken eftersom negativa värden tillåts. Ett positivt latitud-värde är norr (N) om ekvatorn, medan ett negativt latitud-värde är söder (S) om ekvatorn. Ett positivt longitud-värde är öster (E) om nollmeridianen, medan ett negativt longitud-värde är väster (W) om nollmeridianen. I tabellen nedan visas exempel på värden för fälten Latitud och Longitud i Oracle CRM On Demand för några olika orter.

Ort	Latitud	Latitud-värde i Oracle CRM On Demand	Longitud	Longitud-värde i Oracle CRM On Demand
Stockholm, Sverige	59º20'N	59.3333333	18º04'E	18.0666667
Darwin, Australien	12º27'S	-12.4500000	130º50'E	130.8333333

Obs! I Oracle CRM On Demand utförs inte konverteringen av latitud och longitud för den obligatoriska representationen i Oracle CRM On Demand. I fälten Latitud och Longitud lagras bara geodkoderna som hör till en adress. Klientapplikationer i Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, bearbetar och omvandlar geokoder. Oracle CRM On Demand kan emellertid använda informationen i adressposterna för att hitta de motsvarande latitud- och longitudvärdena för adressen med hjälp av Oracle Spatial och automatiskt fylla i fälten Latitud och Longitud. Mer information finns i Om geokodning av adressinformation (på sidan 388).

Om geokodning av adressinformation

Om Aktivera geokoder har valts på sidan Företagsprofil använder Oracle CRM On Demand informationen i en adresspost för att söka efter motsvarande latitud- och longitudvärden för adressen med hjälp av Oracle Spatial. Därefter fylls latitud- och longitudfälten i adressposterna i med dessa värden. Processen med att söka efter och fylla i latituden och longituden från adressinformationen kallas för *geokodning*. I Oracle CRM On Demand används Oracle Spatial för att asynkront söka efter motsvarande geokoder. I Oracle CRM On Demand hoppas geokodning över för sådana poster som innehåller befintliga värden i latitud- och longitudfälten.

I Oracle CRM On Demand anges nya geokoder i latitud- och longitudfälten när:

- Du rensar latitud- och longitudfälten
- Du redigerar adressfälten

Om geokodningsfält i adressposter

Adressposter innehåller tre fält relaterade till geokodning:

- **Geokodstatus.** Statusen för geokodningsprocessen för adressposten:
  - **Nullvärde.** Adressen har ingen geokod.
  - **Utförd.** Adressen har fått geokoder.
  - **Inte utförd.** Adressen har inte fått geokoder.

    Anledningen till att geokodning inte utfördes beror vanligtvis på felaktiga adressdata, att det inte finns någon geokod för adressen eller att adressmatchningen är för allmän.
- **Matchningskod för geokod.** Hur precist latitud och longitud matchar med den angivna adressen anges med ett heltalsvärde:

Matchningskod för geokod	Beskrivning
0	Ingen geokodmatchning för adressen.
1	Exakt geokodmatchning för adressen.
2	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för gatutyp eller suffix- eller prefixdelen av gatuadressen.
3	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för husnummerdelen av gatuadressen.
4	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för gatuadressen.
10	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för postnumret.
11	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för ortsnamnet.

Matchningskod för geokod	Beskrivning
12	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för postnumret och orten.

I Oracle CRM On Demand Customer Care konfigureras en acceptabel nivå för matchningskod för geokod för företaget. I Oracle CRM On Demand sparas endast latitud- och longitudfälten som returneras från geokodningsprocessen i en adresspost när matchningskoden är mindre än eller lika med den nivå som ställts in i Oracle CRM On Demand Customer Care. Värdet ställs in till 3 som standard.

Om inga matchningar hittas i geokodningsprocessen i Oracle CRM On Demand ställs matchningskoden för geokoder in till 0 och latitud och longitud fylls inte i i en adress.

- **Matchningsvektor för geokod.** En sträng om 17 tecken som ger en detaljerad översikt över vilka delar av en adress som bidrog till precisionen eller som var felaktiga för den latitud och longitud som returnerades för den angivna adressen. Ett frågetecken anger en fältposition som inte används. För alla adresser som inte har en geokod ställs fältet Matchningsvektor för geokod in till en rad frågetecken i Oracle CRM On Demand: ????????????????. Varje position innehåller ett värde från 0 till 4.

  I följande tabell listas positionerna inom strängen och det adressattribut som motsvarar varje position. Adressattributen är inte adressfält i Oracle CRM On Demand, utan en begreppsmässig representation av olika adressdelar som utgör en adress, exempelvis ett husnummer, gatuprefix osv.

Position med matchningsvektor för geokod	Adressattribut
0 till 4	Används ej
5	Gatuadress - husnummer
6	Gatuadress - gatuprefix
7	Gatuadress - gatunamn
8	Gatuadress - gatusuffix
9	Gatuadress - gatutyp
10	Används ej
11	Ort
12 till 13	Används ej
14	Stadium
15	Land
16	Postnummer
17	Används ej

Position med matchningsvektor för geokod	Adressattribut
Obs! Oracle Spatial härleder gatuadressattribut, som husnummer eller gatuprefix, genom att tolka gatuadressinformationen som finns i fälten Adress 1, Adress 2 och Adress 3 i en adresspost i Oracle CRM On Demand. Hur dessa attribut härleds i Oracle Spatial varierar beroende på land.	

Det numeriska värde som Oracle CRM On Demand ställer in positionen till i strängen för matchningsvektor för geokod kan variera från 0 till 4 enligt följande:

Positionsvärde för matchningsvektor för geokod	Beskrivning
0 eller 1	I Oracle CRM On Demand hittades en exakt matchning för adressattributen under geokodningen.
2 eller 3	Adressattributet är inte null, men i Oracle CRM On Demand hittades inte någon matchning för attributet under geokodningen.
4	Adressattributet är null, men Oracle Spatial hittade en nära matchning baserad på approximation.

Mer information om dessa geokodfält och övriga adressfält finns i Adressfält (på sidan 384).

Exempel på geokodning

Följande exempel visar hur du kan använda och tolka geokodningsfälten när en adress tilldelas geokoder i Oracle CRM On Demand. Tänk dig en adress med följande fältvärden:

Adressfält i Oracle CRM On Demand	Värde
Adressnamn	Sven Svensson
Land	USA
Nummer/gata	Oraclevägen 1
Adress 2	Köping
Adress 3	Ej inställd
Ort	Köping
Län	Ej inställd
Stadium	NH

Adressfält i Oracle CRM On Demand	Värde
Postnummer	03062

När adressen tilldelas geokoder i Oracle CRM On Demand bryter Oracle Spatial ned adressen och ställer in adressattributen så här:

Adressattribut i Oracle Spatial	Värde
Namn (från gatuadress)	Sven Svensson
Husnummer (från gatuadress)	1
Gatunamn från fältet Gata	Oraclevägen
Ort	Köping
Stadium	NH
Land	SE
Postnummer	03062

Oracle Spatial försöker hitta en matchning baserat på dessa attribut genom att söka oberoende av de enskilda attributen och sedan använda en kombination av adressattribut för att hitta den bästa approximationen för latitud och longitud.

Efter utförd geokodning ställs fälten i Oracle CRM On Demand in som följer:

Adressfält i Oracle CRM On Demand	Värde	Kommentar
Geokodningsstatus	Utförd	Geokodningen utfördes.
Matchningskod för geokodning	1	Oracle Spatial hittade en exakt matchning.
Longitud	-71.46006	Ingen
Latitud	42.71004	Ingen
Matchningsvektor för geokodning	??030402010??000?	Matchningsvektorn för geokodningen för det här exemplet. Vektorn ställs in utan hänsyn till om geokodningen utfördes eller inte. Även för en låg matchningskod på 4 där ingen latitud eller longitud ställs in ställs vektorn ändå in för att ange vilka attribut som bidrog till felaktigheten.

Du kan tolka vektorvärdet ??030402010??000? som visat i följande tabell:

Position för matchningsvektor för geokod	Värde	Adressattribut	Tolkning av matchningsvektorvärdet
1	?	Ingen	Används ej
2	?	Ingen	Används ej
3	0	Ingen	Används ej
4	3	Ingen	Används ej
5	0	Husnummer	En exakt matchning hittades för det här attributet.
6	4	Gatuprefix	Adressattributvärdet är null, men en nära matchning hittades baserat på approximation.
7	0	Gatunamn.	En exakt matchning hittades för det här attributet.
8	2	Gatusuffix	Adressattributet har ett värde, men ingen matchning hittades för värdet.
9	0	Gatutyp	En exakt matchning hittades för det här attributet.
10	1	Ingen	Används ej
11	0	Ort	En exakt matchning hittades för det här attributet.
12	?	Ingen	Används ej
13	?	Ingen	Används ej
14	0	Stadium	En exakt matchning hittades för det här attributet.
15	0	Land	En exakt matchning hittades för det här attributet.
16	0	Postnr	En exakt matchning hittades för det här attributet.
17	?	Ingen	Används ej

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om adresser:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 370)
- Hantera adresser (på sidan 372)
- Adressfält (på sidan 384)

- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 386)

Tillgångar

Använd tillgångssidorna för att skapa och uppdatera tillgångar och för att skapa listor över tillgångar. En *tillgång* är en post för en produkt som har sålts till en kund eller ett företag.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om spårande av tillgångsinformation inte ingår i dina arbetsuppgifter kan det hända att fliken Tillgång inte att visas i din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för tillgångar

Från hemsidan för tillgångar kan du skapa listor över tillgångar och skapa tillgångsposter.

Obs! Administratören kan anpassa layouten för hemsidan för tillgångar. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en tillgång

Du kan skapa en tillgång genom att klicka på Ny i sektionen Nyligen ändrade tillgångar. Information om fälten i tillgångsposter finns i Spåra tillgångar (finns "Bevaka tillgångar" på sidan 296). Allmän information om hur du skapar poster finns i Skapa poster (på sidan 53).

Arbeta med tillgångslistor

I sektionen med tillgångslistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tillgångar. Listorna innehåller de tillgångsposter som har skapats i följande områden av Oracle CRM On Demand:

- Tillgångssidorna
- Fordons- och portföljsidorna
- Den tillgångsrelaterade informationssektionen på detaljsidorna för kontot, kontakten och anpassade objektposter

Tillgångslista	Filter
Alla tillgångar	Alla tillgångar som du kan visa, oavsett vem som äger tillgången.
Nyligen ändrade tillgångar	Alla tillgångar som du kan visa, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor.

Visa nyligen ändrade tillgångar

I sektionen Nyligen ändrade tillgångar visas titlarna på de tillgångsposter som nyligen har ändrats.

Obs! Om ett serienummer anges i en tillgångspost så används det som rubrik för tillgången. Annars används produktnamnet. I sektionen Nyligen ändrade tillgångar på tillgångens hemsida och på andra sidor där tillgångsrubriken visas kan du borra ned från tillgångens rubrik för att öppna tillgångsposten.

Lägga till sektioner på din hemsida för tillgångar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor så kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för tillgångar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort tillgängliga för att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tillgångar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för tillgångar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tillgångar.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bevaka tillgångar (på sidan 296)

Hantera tillgångar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande ämnen:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Information om hur du spårar tillgångar och fält i tillgångsposter finns i följande ämne:

- Bevaka tillgångar (på sidan 296)

Kartor

Använd sidan Kartor i Oracle CRM On Demand om du vill söka efter adresser på en karta eller få vägbeskrivning till en adress. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

Obs! För att kunna aktivera behörigheten att integrera kartor och göra fliken Kartor tillgänglig för din roll, måste administratören ha behörighet att hantera integrering av kartor för sin användarroll. Om din administratör inte har behörighet att hantera integrering av kartor i sin roll, måste administratören kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be att få den behörigheten.

Du kan göra följande på sidan Kartor:

- Söka efter en adress på en karta.
- Utföra en avståndssökning för att hitta adresser i poster i Oracle CRM On Demand som finns inom följande:
  - Angiven radie från din aktuella plats
  - Angiven radie från en annan plats
- Skaffa vägbeskrivningar till adresser på en karta.

Obs! Förutom när det gäller Indien och Singapore, visar kartfunktionen adresser på huvudspråket för landet eller jurisdiktionen som anges i adressen. Till exempel så visas adresser i Qatar på arabiska, adresser i Ryssland på ryska och så vidare. För adresser som innehåller Indien och Singapore visas adresserna på engelska. För Kanada visas adresserna på engelska, förutom Quebec där adresserna visas på franska.

När du utför en avståndssökning kan du begränsa sökningen till en fördefinierad lista med poster. Du kan till exempel skapa en lista med kontakter av typen Partner och sedan utföra en avståndssökning på den listan om du vill hitta partnerkontakter som finns högst 15 km från din aktuella plats eller en plats där du planerar att vara i morgon.

I följande tabell visas nålarna som visas på kartan.

Nål	Syfte

Nål	Syfte
	Anger din aktuella plats, om kartan har en sådan funktion
	Anger platsen för en adress som hittas i en avståndssökning
	Anger mittpunkten för en avståndssökning

Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika. Kartans funktionalitet fastställer din aktuella plats så här:

- Om datorn som du använder tar emot GPS-information, används den informationen av kartfunktionerna för att fastställa din aktuella plats.
- Om datorn inte tar emot GPS-information, används webbläsarens programmeringsgränssnitt för att fastställa din aktuella plats. Programmeringsgränssnitten använder datorns IP-adress för att fastställa din aktuella plats. Om datorn pekar mot en proxyserver, visas proxyserverns placering som din aktuella plats.

  Obs! Om du vill att din aktuella plats ska kunna fastställas, måste du ge webbläsaren åtkomst till din platsinformation. Beroende på vilken webbläsare du använder och vilka sekretessinställningar du väljer i webbläsaren, kanske du ombeds ge webbläsaren tillåtelse att få tillgång till din platsinformation. Om du inte går med på det, visas standardkartan över Nordamerika i stället för din aktuella plats.

I följande tabell visas vilka målikoner som finns på en karta.

Ikon	Syfte
	Den här ikonen visas när sidan inte är centrerad kring till din aktuella plats. Om du hovrar över ikonen visas *Visa min plats.*
	Den här ikonen visas bara när sidan är centrerad kring till din aktuella plats. Om du hovrar över ikonen visas *Min plats.* Om du klickar på ikonen justeras förstoringen av kartan så att platsnålen på kartan centreras.

Om flera poster är plottade eller fastnålade på samma latitud och longitud visar Oracle CRM On Demand en enda nål för alla dessa poster. När du klickar på en nål visas en lista över alla underliggande postnamn och deras associerade adresser. Du kan välja valfri post i listan för att lägga till adressen i vägbeskrivningar eller för att ställa in adressen som närhetsmittpunkt. Mer information om hur du får vägbeskrivningar finns i Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 400). Mer information om avståndssökningar finns i Utföra avståndssökningar (på sidan 398).

Information om datatäckningen för kart- och geokodningsfunktionerna i Oracle CRM On Demand finns i Datatäckning för kartor och geokodning (på sidan 402).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Söka efter adresser på kartor (på sidan 397)
- Utföra avståndssökningar (på sidan 398)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 400)
- Öppna en karta för en adress (på sidan 383)

Söka efter adresser på kartor

I det här avsnittet beskrivs hur du söker efter adresser på sidan Kartor i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

Innan du börjar. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

Så här söker du efter en adress på en karta

1. Klicka på fliken Kartor.
2. Skriv adressen som du söker efter i sökfönstret som finns på sidan Kartor.

   Du måste avgränsa elementen i adressen med kommatecken, och du måste skriva landsnamnet eller -koden som det sista elementet i adressen. Adressformatet kan variera mellan olika länder. Sökningar är inte skiftlägeskänsliga. Nedan finns några exempel på hur du kan skriva en adress:

   - 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

   Du kan också ange namnet på en ort och ett land. I det här fallet returneras standardgatuadressen för orten och landet. Om det finns flera matchningar visas de adresser som hittas och du ombeds välja en av adresserna. Om du till exempel anger strängen *Toronto, Canada* på engelska returnerar sökningen två adresser. En är standardadressen för Toronto på Prince Edward Island och den andra är standardadressen för Toronto i Ontario, som båda ligger i Kanada. Adresserna hämtas från Oracles Maps.

3 Klicka på förstoringsglaset.

Adressens plats anges med en nål på kartan. Om sökvillkoret hittar flera matchningar visas de i en lista och du kan välja rätt matchning. Upp till tio matchningar visas till att börja med. Om det finns fler än tio matchningar kan du bläddra om du vill visa fler.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 395)
- Utföra avståndssökningar (på sidan 398)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 400)

Utföra avståndssökningar

I en avståndssökning kontrollerar Oracle CRM On Demand adresserna som är lagrade i poster för en given posttyp för att fastställa om adresserna finns inom den radie du anger för sökningen. Om Oracle CRM On Demand hittar en adress inom radien för sökningen placeras en nål på kartan för att ange adressen. Du ser namnet och adressen i posten som hör till nålen när du placerar pekaren över nålen.

Avståndssökningar baseras på informationen i fälten Latitud och Longitud i adresserna som söks. Därför måste du se till att dessa fält har fyllts i korrekt i relevanta adresser om du vill att de ska kunna hittas i en avståndssökning. Mer information om fälten Latitud och Longitud finns i Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 386).

I följande tabell visas de posttyper som stödjer avståndssökningar, och adresstypen som markeras för varje posttyp när du utför en avståndssökning.

Posttyp som stöds	Adress som kontrolleras i avståndssökningar
Konto	Kontots leverans- eller faktureringsadress
Aktivitet	Adresserna i aktivitetens adressfält, till exempel adressen i ett kontaktsamtal.
Kontakt	Kontaktpersonens primära adress

Obs! Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

Innan du börjar. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

I proceduren nedan beskrivs hur du utför en avståndssökning för att hitta konton eller kontakter som finns inom en viss radie från din aktuella plats.

Obs! En avståndssökning returnerar platsen för de 500 första posterna som finns inom angiven radie.

Så här utför du en avståndssökning inom en viss radie från din aktuella plats

1 Klicka på fliken Kartor.

2 Klicka på dubbelpilarna i sökfönstret som finns på sidan Kartor för att visa fälten för sökvillkor på fliken I närheten.

3 Ange sökvillkoren på fliken I närheten i sökfönstret och klicka sedan på förstoringsglaset.

Obs! Information om sökvillkorsfälten finns i tabellen i slutet av det här avsnittet.

På kartan visas nålar som anger platsen för de adresser som hittas inom den angivna radien.

4 Om du vill visa namnet och adressen i posten som hör till nålen i kartan, placerar du pekaren över nålen.

5 Klicka på Rensa resultat längst ned på fliken I närheten om du vill ta bort resultaten från avståndssökningen som ritats ut med nålar på kartan.

I proceduren nedan beskrivs hur du utför en avståndssökning inom en viss radie från en plats som du väljer.

Obs! Om du vill använda en speciell adress som mittpunkt för avståndssökningen, och den adressen inte redan anges med en nål på kartan. ska du söka efter adressen innan du utför avståndssökningen. Mer information finns i Söka efter adresser på kartor (på sidan 397).

Så här utför du en avståndssökning inom en viss radie från en plats som du väljer

1 Ange mittpunkten för avståndssökningen på kartan i fönstret Kartor.

Gör något av följande:

- Klicka på en nål på kartan som anger adressen som du vill använda som mittpunkt för avståndssökningen och klicka sedan på Ange som mittpunkt.
- Högerklicka på en plats som du vill använda som mittpunkt för avståndssökningen och klicka sedan på Ange som mittpunkt.

Obs! Om adressen som du vill använda som mittpunkt för avståndssökningen inte redan finns på kartan, ska du söka efter den på det sätt som beskrivs i Söka efter adresser på kartor (på sidan 397).

Mittpunkten som du anger för avståndssökningen anges med en nål.

2 Om sökvillkorsfälten på fliken I närheten inte visas, ska du klicka på dubbelpilarna i sökfönstret för att visa dem.

3 Ange sökvillkoren på fliken I närheten i sökfönstret och klicka sedan på förstoringsglaset.

På kartan visas nålar som anger platsen för de adresser som hittas inom den angivna radien.

4 Om du vill visa namnet och adressen i posten som hör till nålen i kartan, placerar du pekaren över nålen.

5 Klicka på Rensa resultat längst ned på fliken I närheten om du vill ta bort resultaten från avståndssökningen som ritats ut med nålar på kartan.

I följande tabell beskrivs villkorsfälten för en avståndssökning.

Sökvillkorsfält	Beskrivning
Välj posttyp	Välj den posttyp som du vill söka efter, till exempel Konto, Aktivitet eller Kontakt. Det här fältet är obligatoriskt för en avståndssökning.
Adresstyp	Den här urvalslistan gäller bara för ett kontos avståndssökning, och kan ha följande värden: ■ **Leveransadress.** Avståndssökningen för kontot begränsas till leveransadressen. ■ **Faktureringsadress.** Avståndssökningen för kontot begränsas till faktureringsadressen. Detta är standardinställningen.
Välj lista	Välj listan som du vill söka efter. I det här fältet kan du välja mellan alla listor som är tillgängliga för dig för posttypen.
Radie	Välj radie för avståndssökningen. Du kan välja mellan alternativen 1, 5, 10, 20 och 25. Om du inte väljer ett värde används standardvärdet 10 för sökningen.
Enheter	Välj vilken enhet som radien mäts i. Du kan välja mellan alternativen miles och kilometer.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 395)
- Söka efter adresser på kartor (på sidan 397)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 400)

Skaffa vägbeskrivningar

I det här avsnittet beskrivs hur du får vägbeskrivningar till adresser på sidan Kartor i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

Innan du börjar. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

Så här skaffar du vägbeskrivningar:

1 Klicka på fliken Kartor.

2 Lägg till en startpunkt och en destination (slutpunkt) för vägbeskrivningen med någon av följande metoder på sidan Kartor:

- Klicka på dubbelpilarna i sökfönstret och skriv sedan startpunktens adress i fält A på fliken Vägbeskrivningar, och skriv sedan adressen för destinationen eller slutpunkten i fält B.

  Du måste avgränsa elementen i adressen med kommatecken, och du måste skriva landsnamnet eller -koden som det sista elementet i adressen. Adressformatet kan variera mellan olika länder.

  En lista över länder och landskoder på två bokstäver som stöds i Oracle Maps finns på webbsidan med metadata för geokoder i Oracle Maps (http://elocation.oracle.com/geocoder/metadata.jsp). Mer information om de adressformat som stöds i Oracle Maps finns på webbsidan med geokodbegrepp i Oracle Maps http://elocation.oracle.com/geocoder/concept.html.

- Högerklicka på startplatsen på kartan och välj sedan Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till startpunkten i fält A på fliken Vägbeskrivningar. Högerklicka sedan på destinationsplatsen och välj Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till slutpunkten i fält B.

- Klicka på en kartnål och välj sedan Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till startpunkten i fält A på fliken Vägbeskrivningar. Klicka sedan på destinationsnålen och välj Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till slutpunkten i fält B.

Du kan blanda dessa metoder när du lägger till start- och slutpunkter.

Obs! Om du skriver en adress i sökfältet i sökfönstret, och om det finns en startpunkt (A) och slutpunkt (B) på fliken Vägbeskrivningar, läggs adressen till som slutpunkt (C) när du utför sökningen.

3 Klicka på förstoringsglaset.

Vägbeskrivningen börjar visas på fliken Vägbeskrivningar i Oracle CRM On Demand. Vägbeskrivningen, eller vägkartan, visar olika rutter och innehåller uppskattad tid och avstånd för rutterna, på samma sätt som i GPS-systemet. Destinationsetiketter och vägen på kartan ritas också ut i Oracle CRM On Demand.

Om du anger flera slutpunkter, till exempel startpunkt A med slutpunkt B och C, innehåller informationen vägbeskrivning från startpunkt A till slutpunkt B, och sedan från slutpunkt B till slutpunkt C. Om du vill få vägbeskrivning från din aktuella plats till en slutpunkt, anger du din aktuella plats som startpunkt genom att klicka på nålen Min plats och sedan klicka på Lägg till i vägbeskrivningar.

Obs! Vägbeskrivningar baseras på den närmaste gatuinformationen för adressen som finns i Oracle Maps. Slutpunkten kanske därför inte anges på kartans exakta adress.

4 Om du vill centrera en slutpunkt på kartan klickar du på slutpunktens etikett, till exempel B, C, och så vidare, på vägkartan.

Det går bara att centrera slutpunkten om rutten visas på kartan. Om du tar bort rutten genom att klicka på X-ikonen på vägkartan eller genom att ändra slutpunkterna, eller om du inte klickade på förstoringsglaset efter att ha angett slutpunkter, centreras inte kartan till slutpunkterna.

5 Du tar bort resultatet som hämtats för vägbeskrivningarna genom att klicka på X på vägkartan.

Rutten tas också bort om du ändrar de befintliga slutpunkterna, till exempel om du redigerar en slutpunkt, tar bort en slutpunkt eller ändrar ordning på slutpunkterna.

6 Om du vill skriva ut vägbeskrivningarna klickar du på ikonen Skrivare på vägkartan:

Fönstret Förhandsgranska som öppnas visar en ögonblicksbild av kartan med vägbeskrivningar. Förhandsgranskningen innehåller alla stopp, stoppadresserna, översikten över tiden och körsträckan för resan samt kartan som visar alla tillgängliga rutter. Efter kartbilden följer en tabell över vägbeskrivningar med den beräknade körtiden. Stoppen i tabellen är färgkodade så att de ska matcha nålfärgen för stoppen på kartan.

Alternativen som beskrivs i tabellen nedan finns också som länkar längst ned på fliken Vägbeskrivningar.

Alternativ	Beskrivning
Lägg till stopp	Välj det här alternativet om du vill lägga till fler slutpunkter. Du kan lägga till högst fyra slutpunkter. En startpunkt och slutpunkt är tillgängliga som standard.
Fler alternativ	Välj det här alternativet om du vill ange fler inställningar för vägbeskrivningar, till exempel: ■ **Ruttinställning.** Snabbast eller kortast. Snabbast är standardvärdet. ■ **Väginställning.** Motorväg eller lokala vägar. Motorväg är standardvärdet. ■ **Avståndsenheter.** Imperial- eller metersystemet. Imperialsystemet är standardvärdet. ■ **Språk.** Vägbeskrivningar finns på engelska, franska, tyska, italienska och spanska. Engelska är standardvärdet.
Omvända adresser	Välj det här alternativet om du vill byta ordning på start- och slutpunkterna på vägkartan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 395)
- Söka efter adresser på kartor (på sidan 397)
- Utföra avståndssökningar (på sidan 398)

Datatäckning för kartor och geokodning

De funktioner för kartor och geokodning finns i Oracle CRM On Demand kommer från Oracle Spatial and Graph. I följande tabell visas vilken datatäckning som Oracle Spatial and Graph erbjuder.

Område	Land eller distrikt
Nordamerika	Bahamas, Belize, Bermuda, Kanada, Kajmanöarna, Costa Rica, Kuba, Dominikanska republiken, El Salvador,

Område	Land eller distrikt
	Guatemala, Honduras, Jamaica, Mexiko, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Amerikanska Jungfruöarna, USA
Europa	Albanien, Andorra, Österrike, Azerbajdzjan, Vitryssland, Belgien, Bosnien-Hercegovina, Brittiska suveräna basområden, Bulgarien, Kanalöarna, Kroatien, Cypern, FN:s neutrala zon på Cypern, Tjeckien, Danmark, England, Estland, Fd jugoslaviska republiken Makedonien, Finland, Frankrike, Georgien, Tyskland, Gibraltar, Grekland, Ungern, Island, Irland, Isle of Man, Italien, Kazakstan, Kosovo, Kirgizistan, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldavien, Monaco, Montenegro, Nederländerna, Nordirland, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Ryssland, San Marino, Skottland, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Schweiz, Turkiet, Turkcypriotiska administrationsområdet, Ukraina, Uzbekistan, Vatikanstaten, Wales
Asien-Stillahavsregionen	Australien, Bangladesh, Brunei Dar-es-Salam, Kambodja, Hongkong-Kina, Indien, Indonesien, Macao-Kina, Malaysia, Maldiverna, Mongoliet, Nepal, Nya Zeeland, Filippinerna, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam
Sydamerika	Argentina, Aruba, Barbados, Bolivia, Brasilien, Chile, Colombia, Ecuador, Falklandsöarna, Franska Guyana, Guadeloupe, Guyana, Martinique, Paraguay, Peru, Saint Barthelemy, Saint Kitts-Nevis, Saint Vincent och Grenadinerna, Sydgeorgien och Sydsandwichöarna, Surinam, Trinidad och Tobago, Uruguay, Venezuela
Mellanöstern och Afrika	Angola, Bahrain, Benin, Botswana, Burundi, Egypten, Gazaremsan, Ghana, Guinea, Irak, Israel, Elfenbenskusten, Jordanien, Kenya, Kuwait, Libanon, Lesotho, Malawi, Mali, Marocko, Moçambique, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Qatar, Réunion, Rwanda, Saudiarabien, Senegal, Sydafrika, Saint Helena, Ascension och Tristan da Cunha, Swaziland, Tanzania, Togo, Tunisien, Uganda, Förenade Arabemiraten, Zambia, Zimbabwe

Obs! De länder som inte finns med i tabellen har bara begränsad täckning enligt Nokias världskarta. Sydkoreas data måste finnas inom landet och det finns för närvarande inget distributionsdatum.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 395)
- Söka efter adresser på kartor (på sidan 397)
- Utföra avståndssökningar (på sidan 398)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 400)

- Öppna en karta för en adress (på sidan 383)

5 Affärsplanering

I det här avsnittet introduceras funktionerna för affärsplanering som ingår i Oracle CRM On Demand.

Om affärsplanering

Det går att administrera konton och kontakter i Oracle CRM On Demand. Administrationen innefattar hantering av profilerna för kontot och de relaterade kontakterna, relationerna mellan kontot och kontakterna samt upprättande av en övergripande plan för hur pengar och resurser ska tilldelas ett konto.

När säljteam och marknadsföringsteam går över från en produktinriktad strategi till en kontobaserad (eller kundbaserad) säljstrategi är nyckelkontoförsäljningen och den strategiska affärsplaneringen viktiga för bra resultat.

- Möjligheter till affärer
- Strategiska mål
- Definierade aktiviteter som gör att målen kan uppnås och affärsmöjligheterna vinnas
- Strategiska mål för ett helt konto
- Konkreta mål med en definition av affärsmöjligheten

Det går att använda säljstrategier och säljprocesser i Oracle CRM On Demand när du vill administrera nyckelkontona för att kontoteamen ska kunna skapa och hantera följande:

- Affärsplaner och åtagandeplaner
- Relaterade målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! Funktionerna för affärsplaner, målsättningar, plankonton, plankontakter och affärsmöjlighetsplaner utvecklades för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alla kunder med Oracle CRM On Demand kan dock använda funktionerna. Företagsadministratören kan aktivera funktionerna åt dig.

Scenarier för affärsplanering

Avsnitten nedan innehåller exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

- Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 406) (kontocentrerat)
- Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt (på sidan 407) (kontocentrerat)

- Scenario för hantering av planer för kontakter (på sidan 407) (kontaktcentrerat)
- Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter (på sidan 408) (produktcentrerat)

Scenario för hantering av planer för ett konto

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här exemplet har en kontoansvarig person ansvar för hanteringen av planer för enstaka konton. Den kontoansvariga använder avancerade funktioner för att kunna hantera stora och komplicerade konton (till exempel ett multinationellt företag), medan det bara behövs enkla funktioner till små konton (till exempel en enskild firma). Stora konton kan ha flera planer för olika perioder och även inom samma period för olika kontoansvariga. En huvudkontoansvarig eller en specialproduktsansvarig kan till exempel ha olika planer.

Den kontoansvariga utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för ett konto:

1. Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. Vanligen innehåller en plan för en stor kund underordnade planer för till exempel olika operativa enheter och distrikt, men alla planer hanteras som ett konto. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 409).

2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.

3. Den kontoansvariga anger ytterligare uppgifter för affärsplanen, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan koppla särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter till en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 415).

4. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem till planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 332).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen kopplade till ett konto och eventuella kontokontakter
- Visa alla målsättningar som gäller för alla konton.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot, som är en variant på Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 406), utför en kontochef eller säljchef affärsplaneringen för grupper av konton. Sådana grupper av konton kan till exempel vara en kontochefs hela distrikt, ett *block* (en samling av konton och kontakter, vanligtvis inom ett gemensamt geografiskt område), en större region, en marknadskanal eller ett marknadssegment eller en grupp av mindre konton som inte behöver enskilda planer. Normalt använder sig de användare som följer Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 406) även av detta scenariot.

Den kontoansvariga eller säljchefen utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planer för gruppen av konton eller distrikt:

1. Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. I normala fall finns det alltid underordnade kvartalsplaner och ibland även underordnade månadsplaner för planering på lägre nivå. Vissa fält, till exempel kontakter, kan eventuellt lämnas tomma. Det kan finnas planer på flera nivåer i hierarkin, till exempel distrikt, region, land, som kan skapas genom rekursiva relationer i posttypen Affärsplan. Den kontoansvariga skapar planen på den högsta nivån först så att annan personal sedan kan skapa underordnade planer i hierarkin. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 409).

2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.

3. Den kontoansvariga anger affärsplanens detaljer, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara att göra ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 415).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter.

Scenario för hantering av planer för kontakter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I scenariot är en kontoansvarig person ansvarig för hanteringen av planerna för kontakter, oberoende av kontaktens relation till ett konto. Kontakten kan till exempel vara en viktig opinionsbildare, en konsult eller forskare vars inflytande sträcker sig utanför de berörda kontona.

Den kontoansvariga eller branschsamordnaren utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för en kontakt:

1. Den kontoansvariga skapar en affärsplan för varje kontakt före planeringsperioden. I planen fastställs de övergripande målen för kontakten under perioden. Det finns också en årsplan och tillhörande kvartalsplaner som är särskilt praktiska för viktiga kontakter.

   Målrelaterade fält är troligen kvalitativa mål i stället för intäktsmål. Normalt finns det inga hierarkier som liknar kontoplanshierarkierna som motsvarar det övergripande kontot, rörelseenheter och så vidare. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 409).

2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.

3. Den kontoansvariga anger målsättningarna. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal akademiska resultat. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 415).

4. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår (exempelvis en möjlighet att hålla en föreläsning eller stödja forskning) lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 332).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som uttryckligen är kopplade till en kontakt och konton.
- Visa alla målsättningar som gäller för alla kontakter.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot ansvarar en kontoansvarig för hanteringen av affärsplaner som fokuserar på planer, målsättningar och produkter. Planerna kan tillämpas på en bred grupp av konton. För en strategisk produktlansering skapar till exempel försäljnings- eller marknadsföringsledningen affärsplaner och målsättningar som ska gälla för alla konton (eller en relevant deluppsättning), oavsett de specifika detaljerna i de enskilda kontoplanerna.

Försäljningsledningen eller marknadsföringsledningen - med försäljningsledningens godkännande - utför vanligtvis följande uppgifter under hanteringen av planen. Hur de hanterar planen beror på hur deras organisation implementerar åtkomstkontroller.

1. I början av den årliga och de kvartalsvisa planeringsperioderna skapar marknadsföringschefen affärsplanerna för en del produktmarknadsföringsinitiativ. Även om marknadsföringsorganisationen kan ha ett separat system för omfattande produktaffärsplanering används det i det här scenariot för initiativ av hög prioritet som kräver särskild uppmärksamhet från säljteamet. I affärsplanerna fastställs kvantitets- och kvalitetsmålen på den högsta nivån för den associerade perioden. Det kan finnas en årlig plan och underordnade kvartalsvisa planer. Nyckelmåtten för affärsplanerna omfattar normalt intäkt. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 409).

2. Marknadsföringschefen kan ändra affärsplanernas status från Utkast till Skickad. Ansvariga personer granskar, redigerar och godkänner planerna genom att ändra deras status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut ändrar marknadsföringschefen planens status till Utgången för att hålla antalet inaktiva planer nere.

3. Marknadsföringschefen lägger till fler detaljer i planen, så kallade målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen, till exempel att aktivera varuprover eller utföra aktiviteter: ringa särskilda samtal, avlägga besök och så vidare. Marknadsföringschefen kan associera aktiviteterna med affärsplanen eller målsättningarna. Information om hur du sätter upp en målsättning finns i Målsättningar (på sidan 415).

4. Marknadsföringschefen använder planen eller målsättningen för en grupp av konton. Planen kan användas för alla konton eller en deluppsättning av konton som är relevanta för en viss produkt. Marknadsföringschefen kopplar affärsplanen eller målsättningen till alla relevanta konton. Den kontoansvariga utför och utvärderar affärsplanen eller målsättningen.

5. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger konto- eller marknadsföringschefen in dem och associerar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 332).

Under planeringsaktiviteterna kan konto- eller marknadsföringschefen göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Affärsplaner

Använd sidorna för affärsplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsplaner för konton, kontakter och produkter. En *affärsplan* gör att säljorganisationer kan sätta upp strategiska mål (till exempel intäktsmål) och även åtgärdsplaner, i form av målsättningar, aktiviteter och affärsmöjligheter, som leder fram till målen.

Du kan använda affärsplaner på flera olika sätt för att kunna hantera företagsspecifika planeringsprocesser. Du kan till exempel skapa planer för enskilda konton (på exempelvis huvudkontors- eller distriktsnivå) eller för ett antal konton (exempelvis alla konton i en säljarens distrikt). Du kan skapa planer för kontakter oberoende av hur kontakterna är kopplade till kontona. Det är praktiskt när du hanterar relationer med viktiga opinionsbildare som har inflytande på en hel bransch och inte bara ett företag (exempelvis en inflytelserik

forskare). Det går också att skapa planer för produkter när du till exempel vill planera lanseringen av en ny produkter som ska säljas till flera konton. För alla typer av affärsplaner kan planeringen vara kort- eller långvarig. Typen av affärsplan baseras på företagsdefinierade planeringsperioder, vanligtvis månader, kvartal och år.

Användarna kan ordna affärsplanerna i hierarkier. En affärsplan kan ha flera underordnade planer. Det kan också finnas flera målsättningar kopplade till en plan (mer information om målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 415)). En affärsplan sätter upp strategiska mål på hög nivå, till exempel intäktsmål. En målsättning sätter upp taktiska mål, till exempel ett visst antal säljbesök eller förskrivningar på en klinik.

Med hjälp av affärsplaner kan du integrera hanteringen av kundrelationer med affärsplaneringsuppgifter, arbetsflöden och leveranser under planeringscykeln. En affärsplan stöder försäljningen till konton och hanteringen av försäljningen genom att stödja hanteringen av kontoplaner. En affärsplan består av allmän planinformation och innehåller målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter. Planinformationen är också kopplad till konton eftersom en affärsplan kan skapas för ett konto, till exempel ett överordnat konto i en grupp, och användas till ett antal konton i en grupp.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka affärsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Affärsplan vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för affärsplaner

Hemsidan för affärsplaner är utgångspunkten för hanteringen av affärsplaner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för affärsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsplan

Du kan skapa en ny affärsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för affärsplaner (på sidan 413).

Arbeta med listor för affärsplaner

I sektionen för affärsplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsplaner.

Lista över affärsplan	Filter
Alla affärsplaner	Alla affärsplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade affärsplaner	Alla affärsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsplaner visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsplaner:

- Nyligen skapade affärsplaner
- Nyligen ändrade affärsplaner
- Mina nyligen skapade affärsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsplaner.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för affärsplaner. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 409)
- Fält för affärsplaner (på sidan 413)
- Hantera affärsplaner (på sidan 411)

Hantera affärsplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar affärsplaner finns i:

- Länka poster till affärsplaner (på sidan 412)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Använda bedömningsskript (på sidan 169)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med affärsplanssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Målsättning
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 409)
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner (på sidan 410)
- Fält för affärsplaner (på sidan 413)

Länka poster till affärsplaner

Du kan länka ytterligare poster till affärsplanen genom att lägga till sektioner på detaljsidan för affärsplanens post:

- Plankonton
- Plankontakter
- Affärsplaner
- Målsättningar
- Plan, affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! En viss affärsplan kan relatera till flera artiklar i alla ovanstående enheter. De enheter som börjar med ordet *Plan,* är speciella enheter som tillåter många-till-många-relationer. En affärsplan, målsättning eller aktivitet kan bara relatera till en överordnad affärsplan. Men ett plankonto, en plankontakt eller en plan för affärsmöjlighet kan ha flera överordnade affärsplaner. Med flera affärsplaner får man den flexibilitet som krävs när enheterna ska relateras till affärsplaner.

Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Så här länkar du poster till en affärsplan

1. På detaljsidan för affärsplan klickar du på knappen Redigera layout.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Fält för affärsplaner

Använd redigeringssidan för affärsplan när du vill lägga till en affärsplan eller uppdatera detaljer för en befintlig affärsplan. På redigeringssidan för affärsplan visas en fullständig uppsättning fält för en affärsplan.

Tips! Du kan också redigera affärsplaner på listsidan för affärsplan och detaljsidan för affärsplan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för affärsplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för plan	
Plan	Namnet på affärsplanen. (Obligatoriskt.)
Period	Anger perioden inom vilken affärsplanen ska slutföras. En planeringsperiod följer definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets

Fält	Beskrivning
	räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar. **Obs!** Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Typ	Typen av affärsplan. Välj tillämplig typ av affärsplan i listrutan. Exempel på plantyper är: Konto, Lokal, Regional, Nationell, Marknadssegment, Åtagande eller Märke. (Obligatoriskt.)
Status	Affärsplanens status. Välj aktuell status för affärsplanen i listrutan. Exempel på planstatusvärden är: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. (Obligatoriskt.)
Ägare	Ägaren av affärsplansposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Beskrivningen av affärsplanen.
Produktnamn	Namnet på produkten som är associerad med planen. Klicka på sökikonen och välj en produkt.
Planintäkt	Den förväntade intäkten som är associerad med planen.
Valuta	Valutan för eventuella monetära belopp i planen.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av eventuella intäktsbelopp i lokal valuta till valutor som huvudkontoret använder.
Konto	Kontot som är associerat med den här affärsplanen. Klicka på sökikonen om du vill välja ett konto. Det här fältet kan användas om relationen en-till-en finns mellan affärsplanen och ett specifikt konto. Om mer än ett konto har associerats med affärsplanen ska du använda snittenheten Plankonton för att utforma relationen. **Obs!** Kontofältet inte tillgänglig som standard. Kontakta din företagsadministratör om du vill lägga till det här fältet i detaljsidan för affärsplanen.
Analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hot	
Styrkor	Styrkor ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Svagheter	Svagheter ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)

Fält	Beskrivning
Affärsmöjligheter	Potentiella affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Hot	Potentiella hot som kan begränsa affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta administratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Ägare, partnerkonto	Namnet på partnerkontot som ägaren till affärsplanen tillhör.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnerkontot som affärsplanen skapades från.
Huvudpartnerkonto	Namnet på partnerkontot som har huvudansvaret för genomförandet av affärsplanen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 409)
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner (på sidan 410)
- Hantera affärsplaner (på sidan 411)

Målsättningar

Skapa, uppdatera och bevaka målsättningarna för en affärsplan på målsättningssidorna.

En *målsättning* är ett taktiskt mål som du vill uppnå för att kunna nå ett strategiskt mål på en högre nivå i en affärsplan. Vanligtvis skapar du en målsättning som är kopplad till en affärsplan. I en affärsplan kan du till exempel sätta upp ett övergripande intäktsmål för ett konto, medan du i en målsättning etablerar ett taktiskt mål, till exempel att visst antal säljbesök eller nya recept på en klinik. Målsättningarna ligger på en nivå mellan affärsplanens strategiska mål och detaljmål på låg nivå som aktiviteter (enskilda säljbesök och säljsamtal) och affärsmöjligheter (enskilda affärer).

En målsättning behöver inte ingå i en affärsplan. Det går att använda målsättningarna på olika sätt i olika företag. På samma sätt som affärsplaner kan du använda målsättningar till konton, kontakter och produkter. En målsättning kan ha flera underordnade målsättningar. Det går att sätta upp både långsiktiga och kortsiktiga målsättningar. Tidsperioderna baseras på företagets planeringsperioder som vanligtvis är månader, kvartal eller år. Målsättningar är inte lika flexibla som affärsplaner. En affärsplan kan innefatta flera konton och kontakter, medan en målsättning bara kan innefatta ett konto och en kontakt. En affärsmöjlighet kan dessutom vara kopplad till flera affärsplaner, men bara till en målsättning.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka målsättningar i ditt ansvarsområde kan fliken Målsättning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för målsättningar

Hemsidan för målsättningar är utgångspunkten för hanteringen av målsättningsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för målsättningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en målsättning

Du kan skapa en ny målsättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade målsättningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för målsättningar (på sidan 419).

Arbeta med målsättningslistor

I sektionen för målsättningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delgrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster som du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för målsättningar.

Målsättningslista	Filter
Alla målsättningar	Alla målsättningar du kan visa, oavsett vem målsättningen tillhör.
Nyligen ändrade målsättningar	Alla målsättningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade målsättningar

I sektionen för nyligen ändrade målsättningar visas de målsättningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för målsättningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade målsättningar
- Nyligen ändrade målsättningar
- Mina nyligen skapade målsättningar
- Mina nyligen ändrade målsättningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för målsättningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för målsättningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för målsättningar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för målsättningar. Klicka sedan på Spara.

Hantera målsättningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar målsättningar finns i:

- Länka poster till målsättningar (på sidan 418)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Använda bedömningsskript (på sidan 169)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med målsättningssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Målsättning
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- Målsättningar (på sidan 415)
- Arbeta med hemsidan för målsättningar (på sidan 416)
- Fält för målsättningar (på sidan 419)

Länka poster till målsättningar

Du kan också länka följande poster till en målsättning genom att lägga till sektioner på detaljsidan för målsättningsposten:

- Målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Så här länkar du poster till en målsättning

1. Klicka på Redigera layout på detaljsidan för målsättning.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Fält för målsättningar

På redigeringssidan för målsättning kan du lägga till en målsättning eller uppdatera detaljer för en befintlig målsättning. På sidan redigeringssidan för målsättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en målsättning.

Tips! Du kan också redigera målsättningar på listsidan för målsättning och detaljsidan för målsättning. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av målsättningsfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för målsättning	
Målsättning	Namnet på målsättningen. (Obligatoriskt.)
Plan	Den överordnade affärsplanen som är associerad med målsättningen. Välj affärsplan med sökikonen.
Typ	Det allmänna syftet med målsättningen. Detta kan till exempel vara: Medvetenhet, Utbildning, Relation, Anskaffning av nytt konto, Öka kontogenomträngande, Produktprov, Specialincitament, Kontoretention och Konkurrerande svar. Välj typ i listrutan. (Obligatoriskt.)
Status	Målsättningens aktuella status. Detta kan till exempel vara: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. Välj status i listrutan. (Obligatoriskt.)
Konto	Kontot som är associerat med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontot.
Kontaktperson	Kontakten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontakten.
Produktnamn	Produkten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj produkten.
Period	En period anger tidsramen inom vilken en målsättning ska slutföras. En periodmålsättning fastställs med hjälp av definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. (Obligatoriskt.) En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar. **Obs!** Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.

Fält	Beskrivning
Målinformation	
Intäktsmålsättning	Intäktsmålet för målsättningen, till exempel 1 000 000.
Valuta	Valutan för intäkten (till exempel USD eller EURO). Klicka på valutaikonen och välj valutan.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av lokal intäkt till valutor som huvudkontoret använder.
Målgrupp	Målgruppen eller organisationen för målsättningen, till exempel specialister i kardiologi.
Målsättning	Målsättningens mål eller resultat, uttryckt i målsättningsenheter, till exempel 1 000 för 1 000 klientbesök.
Målsättningsenheter	Enheten som målsättningen uttrycks i, till exempel Försäljningsenheter, Antal samtal, dollar ($) och så vidare. Klicka på listrutan och välj målsättningsenheten.
Mer information	
Beskrivning	Beskrivningen av målsättningen.
Ägare	Målsättningspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- Målsättningar (på sidan 415)
- Arbeta med hemsidan för målsättningar (på sidan 416)
- Hantera målsättningar (på sidan 417)

Plankonton

Använd sidorna för plankonton för att skapa, uppdatera och bevaka plankonton som är associerade med affärsplaner. Ett *plankonto* mappar konton och affärsplaner. Du kan använda plankonton till att associera konton med affärsplaner. Med ett plankonto kan ett konto ha flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan täcker däremot flera konton (till exempel alla konton i ett distrikt).

Eventuellt kan vissa användare inte interagera direkt med posttypen Plankonto. Istället associerar de konton med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller detaljsidan för konto. Vissa användare föredrar att arbeta direkt med posttypen Plankonto.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankonto i ditt ansvarsområde kan fliken Plankonto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för plankonto

Hemsidan för plankonto är utgångspunkten för hanteringen av plankonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett plankonto

Du kan skapa ett nytt plankonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade plankonton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Plankontofält (på sidan 423).

Arbeta med listor för plankonton

I sektionen för plankontolistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankonton.

Plankontolista	Filter
Alla plankonton	Alla plankonton du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankonton	Alla plankonton med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankonton

I sektionen Nyligen ändrade plankonton visas de plankonton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade plankonton
- Nyligen ändrade plankonton
- Mina nyligen skapade plankonton
- Mina nyligen ändrade plankonton
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankonton).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankonton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankonton.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för plankonton. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankonton

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankonton måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Målsättning

- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- Plankonton (på sidan 420)
- Arbeta med hemsidan för plankonto (på sidan 421)
- Plankontofält (på sidan 423)

Plankontofält

Använd redigeringssidan för plankonton när du vill lägga till plankonto eller uppdatera ett plankonto.

Tips! Du kan också redigera plankonton på listsidan och detaljsidan för plankonton. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller mer information om några av plankontofälten.

Fält	Beskrivning
Information om plankonto	
Konto	Oracle CRM On Demand-kontot som har kopplats till denna plankontopost. Välj det kopplade kontot genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om kontofält finns i Kontofält (på sidan 302).
Primärt plankonto	Markera den här kryssrutan när du vill ange vilket konto (om något alls) som ska vara det primära kontot.
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontopost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)
Konto: Plats	Information om platsen som hämtas från platsfältet i kontoposten. Fältet anger typen av anläggning, till exempel Huvudkontor. (Skrivskyddat)
Konto: Prioritet	Prioritetsinformationen som hämtas från fältet Prioritet i kontoposten. Fältet anger kontots prioritet, till exempel Hög, Medel eller Låg. (Skrivskyddat)
Konto: Kontotyp	Information om kontotypen som hämtas från fältet Kontotyp i kontoposten. Fältet anger relationen mellan kontot och ditt företag, till exempel Prospekt, Kund, Partner eller Konkurrent. (Skrivskyddat)

Fält	Beskrivning
Konto: Referens	Referensinformationen från kryssrutan Referens i kontoposten. Fältet anger om det går att använda kontot som referens för potentiella kunder och säljare. (Skrivskyddat)
Konto: Ägare	Ägarinformationen som hämtas från fältet Ägare i kontoposten. Fältet kontoägarens alias. (Skrivskyddat)

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- Plankonton (på sidan 420)
- Arbeta med hemsidan för plankonto (på sidan 421)
- Hantera plankonton (på sidan 422)

Plankontakter

Använd sidorna för plankontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter som är associerade med affärsplaner. En *plankontakt* är en post som gör att du kan associera kontakter med affärsplaner, så att varje kontakt kan ha flera affärsplaner. Du kan till exempel ha en plankontakt för allmän säljpersonal och en för specialsäljare. Samtidigt kan en plankontakt låta en affärsplan täcka flera kontakter, till exempel alla kontakter i ett distrikt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plankontakt. Istället associerar de kontakter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för kontakt. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plankontakt.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankontakt i ditt ansvarsområde kan fliken Plankontakt vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för plankontakter

Hemsidan för plankontakter är utgångspunkten för hanteringen av plankontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en plankontakt

Du kan skapa en ny plankontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade plankontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för plankontakter (på sidan 426).

Arbeta med listor för plankontakter

I sektionen för plankontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankontakter.

Plankontaktlista	Filter
Alla plankontakter	Alla plankontakter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankontakter	Alla plankontakter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankontakter

I sektionen Nyligen ändrade plankontakter visas de plankontakter som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för plankontakter:

- Nyligen skapade plankontakter
- Nyligen ändrade plankontakter
- Mina nyligen skapade plankontakter
- Mina nyligen ändrade plankontakter
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankontakter).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankontakter.
2. På sidan för hemsideslayouten för plankontakter klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankontakter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar plankontakter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankontakter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Målsättning
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- Plankontakter (på sidan 424)
- Arbeta med hemsidan för plankontakter (på sidan 424)
- Fält för plankontakter (på sidan 426)

Fält för plankontakter

Använd redigeringssidan för plankontakter för att lägga till en plankontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig plankontakt. På redigeringssidan för plankontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en plankontakt.

Tips! Du kan också redigera plankontakter på list- och detaljsidorna för plankontakt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för plankontakt.

Fält	Beskrivning
Information om huvudplankontakt	
Kontakt	Oracle CRM On Demand-kontakten som har kopplats till den här plankontaktposten. Välj den kopplade kontakten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om kontaktfält finns i Kontaktfält (på sidan 327).
Primär plankontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här kontakten är affärsplanens huvudkontakt.
Kontakt: Förnamn	Informationen från fältet Förnamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Efternamn	Informationen från fältet Efternamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Konto	Det konto som är associerat med kontakten. (Skrivskyddat.)
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontaktpost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- Plankontakter (på sidan 424)
- Arbeta med hemsidan för plankontakter (på sidan 424)
- Hantera plankontakter (på sidan 426)

Plan, affärsmöjligheter

Använd sidorna för Plan, affärsmöjlighet om du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter som är associerade med en affärsplan. En *plan, affärsmöjlighet* associerar affärsmöjligheter med affärsplaner. Detta innebär att en affärsmöjlighet kan associeras med flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan kan relatera till flera affärsmöjligheter samtidigt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet. Istället associerar de affärsmöjligheter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för affärsmöjlighet. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om affärsmöjlighetsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Plan, affärsmöjlighet vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjlighetsplan är utgångspunkten för hanteringen av planer för affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighetsplan

Du kan skapa en affärsmöjlighetsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för planer för affärsmöjligheter (finns "Fält för planer för affärsmöjlighet" på sidan 430).

Arbeta med listor över affärsmöjlighetsplaner

I sektionen för listor över affärsmöjlighetsplaner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjlighetsplaner.

Lista över affärsmöjlighetsplan	Filter
Alla affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner du kan visa, oavsett vem planen tillhör.
Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner visas de affärsmöjlighetsplaner som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner:

- Nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner.
2. Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Klicka på Spara.

Hantera plan, affärsmöjligheter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar planer för affärsmöjligheter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plan, affärsmöjligheter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Målsättning
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- Plan, affärsmöjligheter (på sidan 427)
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter (på sidan 428)
- Fält för planer för affärsmöjlighet (på sidan 430)

Fält för planer för affärsmöjlighet

Använd redigeringssidan för plan för affärsmöjlighet när du vill lägga till en ny plan för affärsmöjlighet eller uppdatera en befintlig.

Tips! Du kan också redigera planer för affärsmöjligheter på list- eller detaljsidan för planer för affärsmöjligheter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för planer för affärsmöjligheter.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om planer för affärsmöjlighet	
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om affärsplaner finns i Affärsplaner (på sidan 409).
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj den kopplade affärsmöjligheten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 332).
Affärsmöjlighet: Konto	Det konto som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Avslutsdatum	Det förväntade avslutsdatum som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)

Fält	Beskrivning
Affärsmöjlighet: Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Ägare	Informationen från fältet Ägare i affärsmöjlighetsposten. Ägaren är den person som har affärsmöjligheten har tilldelats. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Intäkt	Den potentiella intäkt som är kopplad till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- Plan, affärsmöjligheter (på sidan 427)
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter (på sidan 428)
- Hantera planer för affärsmöjligheter (finns "Hantera plan, affärsmöjligheter" på sidan 429)

6 Service och kommunikationer

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för information om kundtjänst:

- **Serviceärenden.** Använd de här sidorna om du vill hantera serviceärenden från kunder om produkter eller tjänster.
- **Lösningar.** Använd de här sidorna om du vill spara svar på vanliga frågor eller serviceärenden.
- **Kommunikation.** Använd de här sidorna om du vill hantera kundinteraktioner via ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

Hantera service och kommunikationer

Använd följande processer för att hantera service och kommunikation:

1. Skapa ett serviceärende (på sidan 433).
2. Arbeta med ett serviceärende (på sidan 434).
3. Lösa ett serviceärende (på sidan 434).
4. Avsluta ett serviceärende (på sidan 434).

Serviceärenden kan uppstå till exempel vid inkommande samtal från kunden eller kundsamtal som tas emot via Oracle CRM On Demand.

Skapa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att skapa ett serviceärende:

1. Kontrollera kundinformationen och registrera servicefrågor.
2. Använd serviceskript för att tillämpa företagsprocedurerna konsekvent, till exempel att identifiera problem och trappa upp frågor.

Mer information om skript finns i Använda skript för serviceärenden (på sidan 439).

3 Tilldela serviceärenden till servicerepresentanter. Se Tilldela serviceärenden (på sidan 438).

Arbeta med ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att arbeta med ett serviceärende:

1 Logga uppföljningssamtalen.

2 Logga uppgifterna.

3 Logga anteckningar så att alla åtgärder som vidtagits för att hjälpa kunden registreras.

Mer information om hur du lägger till aktiviteter i serviceärenden finns i Skapa aktiviteter (på sidan 205) och Aktivitetsfält (på sidan 240).

Lösa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att lösa ett serviceärende:

1 Sök i lösningsbiblioteket efter information som hjälper dig att lösa kundens begäran. Se Granska lösningar (på sidan 448).

2 Länka lösningarna till serviceärendet och värdera hur användbara de är, så att biblioteket hela tiden övervakas och förbättras. Se Bedöma lösningar (på sidan 449).

3 Använd fördefinierade eller anpassade rapporter för att identifiera problemen. Se Köra rapporter (på sidan 952).

4 Vidta omedelbara åtgärder för att lösa dem. Om du inte hittar någon lösning lägger du till en ny i biblioteket. Se Hantera lösningar (på sidan 447).

Avsluta ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att avsluta serviceärenden:

1 Registrera de avslutande aktiviteterna.

2 Stäng serviceärendet när det har lösts. Mer information finns i Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 440).

Serviceärenden

Använd sidorna för serviceärenden för att registrera, bevaka och ta hand om kundförfrågningar om information eller hjälp. Ett *serviceärende* innehåller all relevant, detaljerad information om en viss serviceaktivitet. Du kan också använda servicebegäran för att registrera ytterligare information, till exempel lösningar eller aktiviteter som krävs för att lösa serviceärendet. Kundtjänstrepresentanterna har tillgång till all information om serviceärenden på en plats. För att säkerställa att en serviceärendepost omfattar alla serviceaktiviteter bevakas ändringar av poster via en verifikationskedja. Information om att hantera serviceärenden finns i Hantera service och kommunikationer (på sidan 433).

Arbeta med hemsidan för serviceärenden

Hemsidan för serviceärenden är utgångspunkten för hanteringen av serviceärenden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett serviceärende

Du kan skapa en serviceärendepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina öppna serviceärenden. Mer information om serviceärenden finns i Tilldela serviceärenden (på sidan 438) och Serviceärende, fält (på sidan 441).

Arbeta med serviceärendelistor

I sektionen Listor över serviceärenden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för serviceärenden.

Serviceärende, lista	Filter
Alla serviceärenden	inga
Alla stängda serviceärenden	Status = Stängd
Alla eskalerade serviceärenden	Status = Öppen - eskalerad
Alla öppna serviceärenden	Status = Öppen, status = Öppen - eskalerad
Alla nyligen skapade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter skapandedatum
Alla nyligen ändrade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter ändringsdatum
Mina öppna serviceärenden	Status = Öppet (visar poster med ditt användarnamn i fältet Ägare)

Serviceärende, lista	Filter
Mina serviceärenden	Serviceärenden med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa öppna serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden visas en lista över dina öppna serviceärenden, i den ordning de skapats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa uppgifter om serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden, relaterade uppgifter visas öppna uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och prioritet. Följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Prioritet.** Den prioritet som du eller din chef har angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

  Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Serviceärende.** Det nummer som serviceärendet tilldelas i systemet.

Klicka på Visa fullständig lista när du vill visa hela listan över uppgifter som rör serviceärenden.

Visa rapporter över öppna serviceärenden

I sektionen Analys av öppna serviceärenden visas serviceärenderapporter per källa, produktområde, användarnamn eller prioritet. Du kan klicka på ett diagramområde eller en tabellpost om du vill visa detaljerna och fastställa vad som måste göras för att lösa problem i dag. Du kan även byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Du kan till exempel:

- Använd den här analysen om du vill hålla dig informerad om öppna och upptrappade serviceärenden.
- Filtrera per Produktområde om du vill visa vilka områden som genererar flest samtal.
- Filtrera per Användarnamn om du vill se hur arbetsbelastningen är fördelad inom teamet.
- Filtrera per Prioritet om du vill visa nivån för servicefrågor som rapporteras.

Gå till hemsidan Rapporter om du vill serviceanalyser.

Lägga till sektioner på din hemsida för serviceärenden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för serviceärenden:

- Serviceärende, relaterade uppgifter
- Mina aktuella uppgifter som är relaterade till serviceärenden (uppgifter som förfaller i dag)
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för serviceärenden).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för serviceärenden.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Serviceärenden.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Serviceärende om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera serviceärenden

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- Tilldela serviceärenden (på sidan 438)
- Använda skript för serviceärenden (på sidan 439)
- Lägga till lösningar i serviceärenden (på sidan 439)
- Trappa upp serviceärenden (på sidan 440)
- Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 440)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 489)

Tilldela serviceärenden

När du skapar ett serviceärende är ägarfältet tomt. Du kan antingen tilldela ägaren manuellt eller, om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan serviceärendet tilldelas automatiskt till en ägare när begäran sparas första gången. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Om posten tilldelats en primär anpassad bok innan tilldelningshanteraren omfördelar posten till en ägare, tar tilldelningshanteraren bort den primära boken från posten. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Om du konfigurerar en posttyp i bokläge rekommenderar vi att du inaktiverar alla regelgrupper för den posttypen.

Om ett serviceärende redan har blivit tilldelat och din åtkomstnivå tillåter dig att göra det, kan du omtilldela ärendet genom att ändra ägarnamnet eller den primära, anpassade boken på begäran. Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett serviceärende till en ny ägare på ett av följande sätt:

- Markera kryssrutan Omtilldela ägare på ärendet.
- Radera ägarnamnet eller den primära, anpassade boken från ärendet.

När du markerar kryssrutan Omtilldela ägare eller raderar ägaren eller den primära anpassade bokens namn bearbetar tilldelningshanteraren serviceärendet på nytt och tilldelar det till en ägare utifrån de regler som ditt företag satt upp.

Obs! Om ett serviceärende har statusen Stängd ignoreras det av Tilldelningshanteraren och omfördelas därmed inte. Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror också på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Så här tilldelar du ett serviceärende manuellt

1. Välj det serviceärende du vill tilldela.

   Instruktioner för hur du söker serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på sidan Serviceärendedetaljer.

3 På sidan Redigera serviceärende placerar du markören i fältet Ägare eller Bok och klickar på sökikonen och väljer sedan en ny ägare eller bok i sökningsfönstret.

4 Spara ändringarna.

Använda skript för serviceärenden

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att samla ihop information om serviceärenden (samtalsskript) eller utvärdera kundnöjdheten (Undersökningar av kundnöjdhet). Ett bedömningsskript består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript.

Så här använder du ett skript för serviceärenden

1 Välj serviceärendet.

Information om hur du väljer serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för serviceärendet rullar du ned till sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet och klickar sedan på Lägg till.

Obs! Om sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet inte visas klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger därefter till den relevanta sektionen i din sidlayout. Dessa sektioner går endast att lägga till på din sida om företagsadministratören har konfigurerat dem.

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 I något av fönstren Samtalsskript eller Undersökning av kundnöjdhet väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Sidan Serviceärende, detalj visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Lägga till lösningar i serviceärenden

Du kan lägga till en befintlig lösning i dina serviceärenden. Mer information om lösningar hittar du i Lösningar (på sidan 443)

Så här lägger du till en lösning för ett serviceärende

1. Välj serviceärendet.

   Information om hur du väljer serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra till lösningssektionen på sidan Serviceärende, detaljer. Klicka sedan på Lägg till.

   En lista över godkända och publicerade lösningar visas.

3. Om du vill begränsa antalet lösningar som ska visas använder du filtreringsalternativen för att söka på nyckelord eller lösnings-id.

4. Klicka på Förhandsgranska för att visa lösningsdetaljerna och kontrollera så att kundens angelägenheter tas om hand.

5. Klicka på länken Välj bredvid de lösningar som du vill lägga till i ditt serviceärende, och klicka därefter på OK.

6. Ändra serviceärendets status till Avvaktande tills du fått bekräftat av kunden att problemet är löst. Så här gör du:

   a. Klicka i statusfältet på sidan Serviceärende, detaljer. Välj sedan statusen Avvaktande i listrutan.

   b. Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Trappa upp serviceärenden

Du kan trappa upp ett serviceärende så att det visas som brådskande.

Så här trappar du upp serviceärenden:

1. På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill trappa upp.

2. Välj Öppen - upptrappad från listrutan i fältet.

3. Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Företags policy styr vilka åtgärder som ska vidtas när ett serviceärende trappas upp. Företagsadministratören kan till exempel definiera en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande eller genererar en uppgift när ett serviceärende trappas upp.

Du kan skapa en filtrerad lista som innehåller alla upptrappade serviceärenden som du har åtkomst till.

Avsluta lösta serviceärenden

När du har besvarat kundens fråga kan du avsluta serviceärendet.

Innan du börjar: Visa sidan Serviceärende, detalj för att kontrollera att serviceärendet är klart genom att verifiera följande:

- Alla aktiviteter i serviceärendet har statusen Slutfört, vilket betyder att du har besvarat kundens ärende.
- Om företaget använder sig av lösningar är lösningen länkad till serviceärendeposten och talar om hur problemet löstes.

Så här avslutar du lösta serviceärenden:

1. På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill avsluta.
2. Välj Stängd från listrutan i fältet.
3. Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Serviceärende, fält

Använd sidan Serviceärende, redigera om du vill lägga till ett serviceärende eller uppdatera detaljer för ett befintligt serviceärende.

Tips! Du kan också redigera serviceärenden på sidan Serviceärenden, lista och sidan Serviceärende, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

På sidan Serviceärende, redigera visas en fullständig uppsättning fält för ett serviceärende, så som visas i följande tabell.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Kontaktinformation	
SÄ-nr	Id för serviceärende. Systemgenererat.
Konto	Konto länkat till serviceärendet.
Kontakt	Kontakt länkat till serviceärendet.
Telefonnr, arbete	Arbetstelefonnummer för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
E-post	E-postadress för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
Adress	Adressen till kontakten eller kontot som serviceärendet utförs för. Du kan välja den här adressen från en lista med adresser för kontot eller kontakten som hör till serviceärendeposten.
Service, detaljerad information	

Fält	Beskrivning
Område	Kategori för serviceärenden, t.ex. Produkt, Installation, Underhåll, Utbildning och Övrigt.
Orsak	Orsak till serviceärendet, t.ex. Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Befintlig fråga, Ny fråga, Övrigt
Typ	Typ av serviceärende, t.ex. Fråga, Ärende, Förbättringsbegäran, Övrigt.
Källa	Hur serviceärendet tas emot, t.ex. Telefon, Webb, E-post, Fax.
Prioritet	Indikerar prioritet, t.ex. 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg.
Status	Status för serviceärendet, t.ex. Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad. För en del filtrerade listor och rapporter används fältet Status för att avgöra vilka serviceärenden som ska inkluderas.
Öppningstid	Datum och tid när serviceärendet skapades. Systemgenererat.
Stängningstid	Datum och tid då status för serviceärendet ändrades till Avslutad. Systemgenererat.
Ägare	Ägarens av serviceärendepostens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Omtilldela ägare	Anger att serviceärendet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av serviceärenden, medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand bearbetar serviceärendet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49). **Obs!** Om du markerar den här kryssrutan ändras namnet i fältet Ägare när du sparar posten. Men beroende på komplexiteten av ditt företags tilldelningsregler, antalet poster som ska tilldelas på nytt och den aktuella systembelastningen, kan det ta en stund för de uppgifterna som görs automatiskt att slutföras, t.ex. att skicka ett automatiskt e-postmeddelande.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ämne	Sammanfattning av serviceärenden.
Beskrivning	Ytterligare information om serviceärendet. Begränsat till 16,350 tecken.
Fordon	Fordonets id-nummer (chassinr) om ett fordon har associerats med serviceärendet.

Oracle Social Engagement and Monitoring-fält

Om du använder Oracle Social Engagement and Monitoring kan administratören behöva lägga till vissa eller samtliga av följande fält på sidan Serviceärende. Mer information finns i Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481).

Fält	Beskrivning
Sociala medier	Id:t för ett ärendes sociala mediepost.
Socialt medium: Upphovslänk	URL:en till författarens profil på den sociala mediewebbplatsen.
Socialt medium:Webbforum	Namnet, t.ex. Facebook eller Twitter, för den sociala mediewebbplats där inlägget gjordes.
Socialt medium: Påverkandepoäng	Den påverkandepoäng som skickas av partnern.
Socialt medium: Inläggsdata	Inläggsdata för det sociala mediet.
Socialt medium: Inläggslänk	URL:en till inlägget på det sociala mediet.
Socialt medium: Publiceringsdatum	Det datum då inlägget gjordes.
Socialt medium: Sentimentpoäng	Den sentimentpoäng som skickas av partnern.
Socialt medium: Ämne	Namnet på inläggets ämne som hämtas från inlägget.

Lösningar

Använd sidorna för lösningar för att skapa, uppdatera och bevaka lösningar. *Lösningar* innehåller information om hur du löser ett kundproblem. Genom att underhålla en kunskapsdatabas med lösningar kan de kundtjänstanställda nå en central kunskapsdatabas och använda den för att snabbt lösa kundproblem. Dessutom växer kunskapsdatabasen allteftersom användarna kommunicerar med kunderna och skapar nya lösningar.

Oracle CRM On Demand bevakar användningen av lösningar och gör att användarna kan betygsätta lösningar. Informationen hjälper organisationerna att förbättra lösningarna som de erbjuder kunderna och att identifiera problem med produkter och tjänster. Om en lösning används ofta kan det betyda att det finns en produktdefekt. Ett dåligt betyg på en lösning kan betyda att lösningen måste förbättras.

Om att hantera lösningar

Det kan vara bra att använda en process som liknar den följande om du vill skapa och hantera en kunskapsbas med lösningar:

1. En företagsadministratör importerar dina befintliga lösningar till applikationen (valfritt).
2. Handläggare och andra experter lägger till utkastlösningar så att kunskapsbasen breddas med tiden.
3. Serviceansvariga granskar, godkänner och publicerar lösningar.
4. Handläggarna betygätter befintliga lösningar för att säkerställa att de bästa lösningarna visas överst.
5. Serviceansvariga övervakar kunskapsbasen med lösningar för att säkerställa att enbart giltig och aktuell information förekommer.

Metodtips för hantering av kunskapsbasen med lösningar

Ett välorganiserat och betygsatt lösningsbibliotek hjälper dig att konsekvent ge kunderna mer effektiv service. Här följer några metodtips för hur du konfigurerar och hanterar din kunskapsbas med lösningar.

1 – importera dina befintliga lösningar

Innan du importerar lösningar ska du jämföra informationen i dina befintliga lösningar med lösningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kanske vill lägga till, byta namn på eller ta bort fält från posten för att matcha den information du vill importera.

Du kan använda mallen Anpassad fältinställning, som finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig planera ändringar. Detta dokument hjälper dig att planera för och hålla koll på anpassade ändringar som du vill göra i applikationen.

2 – Lägga till utkastlösningar

Skapa riktlinjer för hur man skapar lösningsposter och kommunicerar dessa till alla som ska skapa utkastlösningar, till exempel handläggare, produkt- eller serviceexperter. Betona hur viktigt fältet Befattning är i en lösningspost. Detta är ett sökbart fält som visas i de flesta listor och i sökfönster för lösningar. Därför använder handläggarna det för att snabbt hitta rätt lösningar på frågor eller problem.

När en ny lösningspost skapas har den statusen Preliminär. Preliminära lösningar kan inte läggas till i serviceärendeposter och visas inte i sökfönstret för lösningar förrän de publicerats. Om en handläggare skapar ett serviceärende och anger en preliminär lösning under samtalet kan handläggaren lägga till den preliminära lösningen i serviceärendet, men den är inte tillgänglig för andra handläggare förrän den publicerats.

3 – Granska, godkänn och publicera lösningar

Godkännandeprocessen säkerställer att dina experter får möjlighet att granska alla lösningar innan de publiceras så att handläggarna kan använda dem. Fastställ riktlinjer för granskning och godkännande för att säkerställa att alla lösningar är giltiga, enkla att följa och användbara.

Du måste har en roll med behörigheten Publicera lösningar för att kunna ändra en lösningsstatus till godkänd och publicera lösningen. Mer information finns i Godkänna och publicera lösningar (på sidan 449).

4 – Betygsätta lösningar

Be handläggarna betygsätta lösningarna de använder och lägger till i sina serviceärenden. Detta kan de enkelt göra från sidan Lösningsdetalj genom att klicka på knappen Betygsätt lösning. Lösningarna betygsätts på skalan 1-5. Om lösningen var mycket effektiv ska den ges betyget 5. Om den var ineffektiv eller inte giltig ska den ges betyget 1.

Varje gång en lösning betygsätts omberäknas betyget och visas i spoten. När handläggarna betygsätter lösningar får du information som du kan använda för att övervaka kvaliteten på kunskapsbasen. Mer information finns i Betygsätta lösningar (finns "Bedöma lösningar" på sidan 449).

5 – Övervaka lösningar

Övervaka regelbundet kunskapsbasen så att handläggarna har tillgång till de bästa och mest aktuella uppgifterna och anvisningarna. Här följer några rekommendationer:

- Utse en ägare för vissa områden eller typer av lösningar och ge varje ägare i uppdrag att regelbundet granska och uppdatera sina lösningar. Ägarna ska vara ansvariga för att lösningarna inom det egna området är korrekta och godkända.
- Med tiden kan dina lösningar bli inaktuella. Lösningar som rör produkter som inte längre stöds är bara ett exempel. Skapa en lösningslista för att identifiera dessa lösningar. Filtrera exempelvis lista per fältet Produkt. Använd sedan massuppdateringsfunktionen för att ta bort dem från de sökbara lösningarna.
- Ta inte bort en lösning om den inte är en dubblett. Ange istället statusen till Inaktuell. Inaktuella lösningar visas inte i listan när du söker efter en lösning som ska läggas till i ett serviceärende. Du kan dock fortfarande använda listorna på hemsidan för lösningar om du behöver få tillgång till dem.
- Granska alla lösningar som fått låga betyg. Du hittar dem genom att skapa en anpassad lista som visar alla publicerade lösningar med betyget 1 eller 2.
- Använd de förskapade lösningslistorna på hemsidan för lösningar när du vill granska lösningarna med bäst betyg och de mest aktiva lösningarna. På så sätt får du en uppfattning om eventuella områden där du eventuellt kan lägga till mer kunskap och utöka biblioteket.
- Analysera dina stängda serviceärenden med avseende på trender och identifiera problemområden där mer information bör läggas till i kunskapsbasen.

Arbeta med hemsidan för lösning

Hemsidan för lösning är utgångspunkten för hanteringen av lösningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för lösningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en lösningspost

Du kan skapa en lösningspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade lösningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Lösningsfält (finns "Fält för lösningar" på sidan 450).

Arbeta med lösningslistor

I sektionen för lösningslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lösningar.

Lösningslista	Filter
Godkända lösningar	Status = Godkänd
Publicerade lösningar	Publicerad = J
Nyligen skapade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter ändringsdatum
Lösningar, utkast (endast synlig för användare med behörigheten Publicera lösningar)	Status = Utkast
Högsta värderade lösningarna	Högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer
Mest aktiva lösningarna	Ofta kopplade till serviceärenden
Alla lösningar	Alla lösningar, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Mina nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar du äger, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade lösningar

I sektionen Mina nyligen visade lösningar visas de lösningar som du visade senast.

Visa de mest aktiva lösningarna

I sektionen Mest aktiva lösningarna visas lösningar som ofta har kopplats till serviceärenden. För en serviceorganisation kan hög användning indikera inom vilka specifika områden kunderna får problem med produkter och tjänster. Organisationen kan då möta detta behov genom att tillhandahålla mer information till servicerepresentanterna så att dessa kan hjälpa kunderna eller vända sig direkt till kunderna med mer information.

Visa de högst värderade lösningarna

Sektionen Högsta värderade lösningarna innehåller en lista över lösningarna med den högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer.

Lägga till sektioner på din hemsida för lösningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lösningar:

- Nyligen skapade lösningar
- Nyligen ändrade lösningar
- Mina nyligen skapade lösningar
- Mina nyligen ändrade lösningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapporter tillgängliga på din hemsida för lösningar.)

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för lösningar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lösningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för lösningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera lösningar

Använd följande processer för att hantera lösningar:

- Granska lösningar (på sidan 448)
- Godkänna och publicera lösningar (på sidan 449)
- Bedöma lösningar (på sidan 449)
- Lägga till grupper i en lösning (på sidan 450)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Om du vill ändra status på en lösningspost eller publicera en lösning måste din användarroll ha behörigheten Publicera lösningar.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för lösningar (på sidan 450)
- Rapporter (på sidan 931)
- Importera data

Granska lösningar

Du kan granska de mest aktiva lösningarna eller de högst rankade lösningarna. Du kan även granska den fullständiga informationen om en valfri lösningspost.

Så här granskar du de mest aktiva lösningarna:

1. Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
2. I sektionen Mest aktiva lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du de högst värderade lösningarna:

1. Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
2. I sektionen Högst värderade lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du information om en lösning:

1. Välj lösningen.

   Instruktioner för hur du väljer lösningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för lösningar kan du granska lösningsposten.

   En beskrivning av fälten finns i Lösningsfält (finns "Fält för lösningar" på sidan 450).

Godkänna och publicera lösningar

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

Du kan granska att lösningarna är korrekta och fullständiga. Sedan kan du godkänna utkast och publicera dem internt. Genom att publicera en lösning internt kan all kundtjänstpersonal använda och länka serviceärenden till den.

Så här godkänner och publicerar du en lösning:

1. Från hemsidan för lösningar klickar du på länken Lösningar - utkast.
2. Från listan med lösningar klickar du på önskad lösning och sedan på Redigera.
3. Från redigeringssidan för lösningar ändrar du statusen till Godkänd för att godkänna lösningen.
4. Du publicerar lösningen genom att markera kryssrutan Publicerad.
5. Spara posten.

Bedöma lösningar

Du kan betygsätta hur effektiv en lösning är så många gånger du vill.

Så här bedömer du information om en lösning:

1. Välj lösningen.

   Instruktioner för hur du väljer lösning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. I namnlisten Lösningsdetaljer klickar du på knappen Gradera den här lösningen.
3. På sidan för Lösningsvärdering väljer du ett betyg mellan 1 och 5, där 5 är bäst, från listrutan.
4. Spara posten.

   Ett genomsnitt räknas ut för alla betyg som satts av enskilda användare för att avgöra vilka lösningar som ska visas i sektionen Högsta värderade lösningarna på hemsidan för lösningar.

Lägga till grupper i en lösning

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en lösning. När du lägger till en grupp i en lösning kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att posttypen Grupp visas som ett relaterat objekt på sidan för lösning. Mer information om att anpassa information om relaterad objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel.

Så här lägger du till en grupp i en lösning

1. Öppna lösningen på listsidan för lösningar.
2. Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för lösningar.
3. Välj gruppen som du vill tilldela posten till i gruppväljaren och klicka på OK.

Mer information om grupper finns i Hantering av grupp.

Fält för lösningar

Använd sidan Lösning, redigera för att lägga till en lösning eller uppdatera information om en befintlig lösning. På sidan Lösning, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en lösning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Lösningsdetalj, information	
Lösnings-id	Id som är unikt för lösningen. Systemgenererat.
Rubrik	Lösningsrubrik. Detta fält är obligatoriskt och är begränsat till 100 tecken.
Status	Status för lösningen, t.ex. Utkast, Godkänd eller Inaktuell. Standards för att göra utkast. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Publicerad	Indikation på att lösningen är tillgänglig för internt bruk. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Lösningsvärdering	Betygsättning av lösningen från 1 till 5 (5 är bäst).
Mer information	
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är de	

Fält	Beskrivning
inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Juridiskt godkännande	Anger att lösningen har godkänts juridiskt.
Marknadsföringsgodkännande	Anger att lösningen har godkänts för marknadsföring.
Flera filer – anläggning	Anger att lösningen består av flera digitala filer. En viss lösning kan bestå av separata filer för bilder, logotyper och andra komponenter som ingår i en större bild.
Sista giltighetsdatum	Innehållets sista förbrukningsdatum för användning i en anpassad innehållsleverans. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Publiceringsdatum	Efter detta datum kan innehållet användas i en anpassad innehållsleverans. Välj datumet med hjälp av kalenderikonen.
Verifieringsstatus	Anger om lösningen kan visas korrekt. När användare läser in multimedia eller bildfiler testar de filerna för att se om de kan visas korrekt och de ger verifieringsstatusen värdet Utförd. Värdena är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte.
Bilagetyp för PCD	Anger typen för den bifogade multimedie- eller bildfilen: ■ **Meddelande.** Innehållet passar till en presentation. ■ **Miniatyr.** Innehållet är en komprimerad version av en meddelandepost.
Relaterad miniatyrbild	Namnet på en annan lösningspost som ger en liten miniatyrversion av huvudmeddelandelösningen. Alla lösningar med typen Meddelande måste ha en matchande lösning med typen Miniatyr.
Distributionsmetod	Välj Publicera när du vill distribuera innehållet automatiskt till fjärranvändare. Distributionen baseras på användarnas behörigheter.
Obs! Fälten nedan är som standard tillgängliga i alla versioner av Oracle CRM On Demand.	
Frågor och svar	Vanliga frågor och svar som gäller lösningen.
Lösningsdetaljer	Ytterligare information om lösningen.

Kommunikationer

Använd kommunikationssidorna tillsammans med sektionen Kommunikationsverktyg och sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du arbetar med kundkontakter såsom telefonsamtal, röstmeddelanden och e-postmeddelanden. Arbetsledare kan även följa upp handläggare i dessa delar av applikationen.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att använda Oracle Contact On Demand i din behörighet kan fliken Kommunikationer och de tillhörande underflikarna vara exkluderade från din inställning.

Om Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand kan du använda funktionerna för röstsamtal, telefonmeddelanden och e-postmeddelanden för att hantera kundinteraktioner. Eftersom applikationen är integrerad med Oracle CRM On Demand bevakas alla kundinteraktioner och lagras på samma plats som företaget använder för att hantera sina kontakter, konton, lösningar, osv. Integrationen gör att du kan utnyttja informationen i företagets databas för att hitta lösningar på kundproblem, uppdatera kontaktinformation och köra analyser på dina data.

Oracle Contact On Demand är ett webbaserat callcenter som använder dessa kanaler:

- **Röst**

  I Oracle Contact On Demand kan du upprätta kommunikation i realtid och använda kunskapsbaserad dirigering för att vidarebefordra samtal till lämplig handläggare. De samtalskontroller som är inbyggda i gränssnittet gör att du kan ta emot samtal, ringa externa och interna samtal, parkera samtal, avsluta samtal (lägga på), överföra samtal och upprätta konferenssamtal med andra parter. Följande funktioner finns:

  - **Inkommande samtal.** Ta emot och arbeta med ett inkommande samtal via gränssnittet i Oracle Contact On Demand där det finns en telefon, förutsatt att du är inloggad i Oracle Contact On Demand.
  - **Utgående samtal.** Oracle Contact On Demand stöder utgående samtal i USA (inrikes) och internationella samtal. Samtalen kan ringas från verktygsfältet i Oracle Contact On Demand.
  - **Samtalskontroll**Alla samtal hanteras i sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet, samt på underfliken Samtal på hemsidan för kommunikation. Övrig information som skickas med samtalet (exempelvis namn på den som ringer upp, telefonnummer och 800-nummer) visas endast om motsvarande inställningar har konfigurerats.
  - **Interna samtal.** Kontakta en annan handläggare eller handledare som är inloggad i Oracle Contact On Demand genom att välja önskad handläggare eller handledare i listrutan över aktiva användare.
  - **Kunskapsbaserad dirigering.** Röstsamtal dirigeras till den handläggare som är mest lämplig att hantera samtalet (dvs. som väljs av kunden via knapparna på en tonvalstelefon).
  - **Fönstret Statistik.** Innehåller statistik i realtid över pågående samtal i Oracle Contact On Demand-applikationen. Fönstret innehåller information om aktuell delstat, vad klockan är i delstaten, antal samtal i kön och det samtal som har väntat längst i kön.
  - **Klicka för att ringa.** Utgående samtal görs genom att klicka på telefonnummerlänken på sidorna Detaljer eller Lista.
  - **Handledarkontroll.** Handledare kan registrera och lyssna på tidigare inspelade samtal av kvalitetsskäl. Dessutom kan de övervaka handläggare i realtid och aktivera funktioner för exempelvis viskning, vägledning, deltagande, övertagande och utloggning av handläggare.
  - **Förnyad kontakt.** Administratörer kan konfigurera Oracle Contact On Demand så att den som ringer upp kan fortsätta vänta tills nästa handläggare blir ledig om handläggarna är upptagna. Den som ringer upp kan också bli uppringd så fort en handläggare blir tillgänglig. Oracle Contact On Demand placerar samtalet i kön. När en handläggare är ledig kopplar callcenter-servern automatiskt samtalet till en tillgänglig handläggare. Handläggaren tar emot det inkommande samtalet.

- **Webbåteruppringning.** Webbåteruppringning påminner om återuppringning, förutom att kunden anger sitt telefonnummer på ett företags hemsida istället för via telefonen. En potentiell kund besöker ett företags hemsida och där blir kunden ombedd att ange sitt telefonnummer för att en handläggare ska ringa upp. En administratör i Oracle Contact On Demand ansvarar för att administrera den här kundfunktionen. Mer information om hur du konfigurerar funktionen Webbåteruppringning finns i *administrationsguiden för Oracle Contact On Demand.*
- **Röstbrevlåda.** I röstbrevlådekanalen för Oracle Contact On Demand utnyttjas kunskapsbaserad dirigering för att vidarebefordra meddelanden till lämplig handläggare. Varje Oracle Contact On Demand-företag definierar när och hur röstbrevlådan ska erbjudas till dem som ringer. Genom att använda smart dirigering i Oracle Contact On Demand kan företagen ge ett snabbt svar till dem som väljer att lämna ett röstmeddelande. Svaret har samma kvalitet och prioritet som vanliga telefonsamtal. Handläggarna kan lyssna på kundens meddelande och tilldela det en annan handläggare eller arbetsgrupp om det behövs. Du kan komma åt röstmeddelandet via aktivitetsposten även när det är avslutat. Röstmeddelanden kan spelas upp på en lokal mediespelare eller telefon.

- **E-post**

  E-postmeddelanden dirigeras till en handläggares e-postadress enligt nyckelord i e-postmeddelandet eller handläggarens kunskaper. E-postmeddelanden kan besvaras, kastas och tilldelas en annan handläggare eller arbetsgrupp. Handläggarna får endast hantera ett visst antal e-postmeddelanden åt gången. Om en handläggare vill granska begränsningarna kan han eller hon klicka på Statistik i åtgärdsfältet och granska raden Offlinemeddelanden.

Om IVR

Funktionen bakom kanalerna Röst och Röstbrevlåda kallas för IVR (interaktiva röstsvar). IVR använder sig av tonvalsidentifiering och kunskapsbaserad dirigering från Oracle Contact On Demand.

Med tonvalsidentifiering kan IVR användas för att besvara ett samtal, spela upp ett inspelat meddelande och be kunderna ange vad deras samtal handlar om samt dirigera dem till lämplig handläggare (till exempel genom att trycka på 1 för Försäljning). Om företagsadministratören har konfigurerat pop-up på skärmen som bygger på IVR-frågor får värdena som anges av en uppringare med en tonvalstelefon företräde framför sökkriterierna som beskrivs under rubriken Om matchande poster i Oracle Contact On Demand. IVR-frågor stöder endast följande: serviceärendenummer, kontaktpersonens hemtelefonnummer och kampanj-ID.

Serviceärendenummer i Oracle CRM On Demand innehåller ett bindestreck. När en uppringare anger ett serviceärendenummer som svar på en IVR-fråga måste du uppmana uppringaren att använda en asterisk (*) för att ange bindestrecket i IVR-frågan.

Obs! Hemtelefonnummer för kontaktpersoner ingår inte i standardsidlayouten för kontakt.

Om matchande poster i Oracle Contact On Demand

När en handläggare kommunicerar med en kund gör Oracle Contact On Demand följande:

1. Söker efter befintliga poster i databasen i Oracle CRM On Demand för att försöka hitta en matchande post bland posterna för kontakter, kundämnen, konton, serviceärenden och kampanjer.

   För telefonsamtal söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

   - Telefonnumret till den som ringer upp. Den här informationen sparas i fältet Ursprung. I en kampanj är detta kampanjtelefonnumret som kunden ringer.

För e-postmeddelanden söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

- E-postadressen till den som skickat e-postmeddelandet. Den här informationen sparas i fältet Ursprung.

För att kampanjposter ska innehålla fälten för telefonnummer och e-postadress, som används för att fastställa matchningar, måste företagsadministratören anpassa layoutsidan för detaljsidan för kampanj och lägga till fälten E-post för kampanj och Telefonnr för kampanj manuellt.

I Oracle Contact On Demand associeras serviceärenden med en aktivitet bara om en IVR-fråga har ställts in för den aktiviteten. Sökningar i Oracle Contact On Demand efter ett matchande hemtelefonnummer för kontakten utförs endast om företagsadministratören har konfigurerat en IVR-fråga så att uppringaren uppmanas att ange ett hemtelefonnummer. Om en kontakts hemtelefonnummer ska kunna matchas måste företagsadministratören anpassa standardlayouten för detaljsidan för kontakt så att den innehåller ett fält för kontaktens hemtelefonnummer samt ange ett giltigt hemtelefonnummer för kontakten i det här fältet. Information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

2 När sökningen är klar skapas en aktivitetspost för kommunikationen som länkas till den matchande posten.

Följande är de möjliga resultaten av en sökning.

- Om ett unikt serviceärende hittas associeras aktivitetsposten med både serviceärendeposten och serviceärendets huvudkonto i Oracle Contact On Demand. Aktivitetsposten associeras även med serviceärendets kontaktperson om inte en unik kontaktpersonsmatchning hittas för telefonnumret i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kontaktpersonsmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kontaktpersonen och kontaktpersonens huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kundämnesmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kundämnet och kundämnets huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik postmatchning saknar ett associerat konto associeras automatiskt det unika kontot som matchade telefonnumret i Oracle Contact On Demand, om det finns ett telefonnummer.
- Om en enda matchning hittas visas den matchande posten.
- Om flera matchningar hittas för en viss posttyp länkas inte aktiviteten till en specifik post för posttypen i Oracle Contact On Demand.

Obs! Du måste ha åtkomst till en specifik posttyp, annars kan inte någon aktivitet associeras med den här posttypen i Oracle Contact On Demand.

Obs! Om en handläggare överför ett samtal till en annan handläggare skapas en aktivitet för den handläggare som samtalet överförs till.

Leda callcenter

Som arbetsledare behöver du verktyg och information för att hjälpa dig leda ditt callcenter effektivt. Du behöver information om hur många samtal, e-postmeddelanden och röstmeddelanden ditt team sköter. Du måste ställa följande frågor: Vad är den genomsnittliga hanteringstiden för varje åtgärd, hur länge väntar

kunderna i kön, och så vidare. Tillgång till information om verksamheten i realtid kan hjälpa dig leda ditt callcenter bättre och identifiera möjligheter till förbättring för enskilda agenter.

Oracle Contact On Demand Verktyg för arbetsledare

Oracle CRM On Demand och Oracle Contact On Demand innehåller flera verktyg för att hjälpa dig leda ditt callcenter. Varje kund kan bevakas och länkas till kundregister. Denna bevakningsfunktion samlar in information till en databas över åtgärder och kunder, som du kan få tillgång till med hjälp av rapporter och analyser. Verktyg för agentövervakning kan också hjälpa dig vägleda enskilda agenter.

Kommunikationsinfopanel

Kommunikationsinfopanelen visar realtidsstatistik över callcentrets köer och hjälper dig analysera verksamhetens resultat.

- Klicka på fliken Infopanel och välj Kommunikationsinfopanel från listrutan. Klicka på Visa.
- Visa aktuellt antal kundinteraktioner för varje kommunikationskanal.
- Granska statistik för enskilda arbetsgrupper för att lättare kunna analysera callcentrets volymer och leda dina medarbetare.
- Klicka på länken Övriga rapporter om du vill välja en annan infopanel för att visa andra tjänster eller försäljningsanalyser.

Kommunikationsrapporter och analyser

Hemsidan för rapporter innehåller länkar till förhandsdefinierade och anpassade analyser som kan hjälpa dig leda callcentret. Granska anpassade och förhandsdefinierade analyser regelbundet för att identifiera callcentertrender, potentiella risker och möjligheter till förbättring.

Du kan använda Oracle CRM On Demand Answers för att utforma anpassade rapporter och analysera kommunikationsaktiviteter som har genererats genom interaktioner på callcentret. När du skapar en anpassad analys:

- Använd rapportämnesområdet Aktiviteter för att skapa kommunikationsspecifika analyser.
- Expandera först mappen Aktiviteter och sedan mappen Kommunikation.
- Klicka på datakolumnnamnen för Oracle Contact On Demand om du vill lägga till dem i den anpassade analysen.

Mer information finns i Rapporter (på sidan 931).

Arbeta med hemsidan för kommunikation

Hemsidan för kommunikation är utgångspunkten för hanteringen av kundinteraktion.

Visa kundinteraktioner

I sektionen Inkorg finns en lista över alla kundinteraktioner som för närvarande är tilldelade till dig för kanalen som du har valt på underflikarna (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). Det finns en beskrivning av fälten (kolumner) i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470). Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862).

Arbeta med listor över kommunikationer

I sektionen Kommunikationslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kommunikationer:

Den här aktivitetslistan	Visar
Alla gamla e-postmeddelanden	All e-post som du äger som har varit öppen längre än 24 timmar.
Alla gamla röstmeddelanden	Alla röstmeddelanden som du äger som har varit öppna längre än 24 timmar.
Alla återuppringningar	Alla webbåteruppringningar och återuppringningar du kan se.
Alla e-postmeddelanden	Alla e-postmeddelanden du kan se.
Alla inkommande samtal	Alla inkommande samtal du kan se.
All inkommande e-post	Alla inkommande e-postmeddelanden du kan se.
Alla utgående samtal	Alla utgående samtal du kan se.
All utgående e-post	Alla utgående e-postmeddelanden du kan se.
Alla överföringar	Alla överföringar du kan se.
Alla röstsamtal	Alla telefonsamtal.
Alla röstmeddelanden	Alla röstmeddelanden.
Alla webbåteruppringningar	Alla webbåteruppringningar du kan se.
Mina kommunikationer, inkorg	Alla kundinteraktioner som är tilldelade dig. Det finns inga nya, ej slutförda e-postmeddelanden i den här listan.
Mina samtal, inkorg	Ej slutförda samtal som har tilldelats dig.
Mina röstmeddelanden, inkorg	Ej slutförda röstmeddelanden som har tilldelats dig.
Nyligen slutförda kommunikationer	Alla kommunikationer du har slutfört nyligen.

Den här aktivitetslistan	Visar
Nyligen slutförda samtal	Samtal du nyligen har slutfört.
Nyligen slutförda e-postmeddelanden	E-postmeddelanden du har svarat på.
Nyligen slutförda röstmeddelanden	Röstmeddelanden du nyligen har slutfört.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Klicka på Ny lista om du vill skapa en ny lista. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen slutförda kommunikationer

I sektionen Nyligen slutförda kommunikationer finns en lista över de senast slutförda interaktionerna. Det finns en beskrivning av fälten (kolumner) i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över de senast slutförda kommunikationerna. Listan visar hela sidor med poster som du kan bläddra mellan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om Oracle Contact On Demand (på sidan 452)
- Hantera Oracle Contact On Demand (på sidan 457)

Hantera Oracle Contact On Demand

Utför följande uppgifter för att hantera Oracle Contact On Demand:

- Förberedelser för att kommunicera med kunder (på sidan 458)
- Hantera samtal (på sidan 461)
- Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession (på sidan 464)
- Ringa samtal (på sidan 464)
- Hantera förnyade kontakter (webb och telefon) (på sidan 466)
- Hantera röstmeddelanden (på sidan 466)
- Hantera e-postmeddelanden (på sidan 467)
- Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470)
- Granska statistik (på sidan 472)

- Visa interaktionshistorik (på sidan 473)
- Övervaka agenter (på sidan 474)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Förberedelser för att kommunicera med kunder

Följande avsnitt innehåller steg-för-steg-procedurer med förberedelser för att kommunicera med kunder.

Få åtkomst till Oracle Contact On Demand

När du loggar in på Oracle CRM On Demand, ska fliken Kommunikation visas tillsammans med Konton, Kontakter osv. Gör följande om så inte är fallet:

- Klicka på pilen till höger om flikraden och välj Kommunikation från listrutan.

  Obs! Om Kommunikationer inte visas som ett alternativ måste du eventuellt lägga till fliken i layouten eller kontakta företagsadministratören. Information om hur du visar flikar finns i Visa dina flikar (på sidan 881).

Uppdatera telefonnummer

När du vill besvara telefonsamtal på en annan plats måste du uppdatera telefonnumret. Det telefonnummer du anger är det dit telefonsamtalen dirigeras av applikationen.

Uppdatera telefonnummer

1. I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.
2. Uppdatera telefoninställningar i fönstret Konfiguration:
   - **SIP-adress.** Protokollstandard för mottagning av VoIP-telefonsamtal. Uppdatera det här fältet om företaget använder SIP-baserad VoIP.
   - **Externt telefonnummer (fjärranknytning).** Telefonnummer där Oracle Contact On Demand dirigerar dina inkommande samtal. Du kan uppdatera detta telefonnummer när som helst.
   - **Spela upp tillkännagivande.** Uppmanar dig att trycka på en tangent (DTMF-tangent) innan samtalet dirigeras till dig.

   Tips! Om du arbetar hemifrån kan du välja det här alternativet. Det förhindrar att andra, exempelvis barn, svarar på ett telefonsamtal som vidarebefordrats från callcentret.
3. Klicka på OK när du vill stänga fönstret Konfiguration.

De nya inställningarna tillämpas direkt.

Ange användarinställningar

Om du vill ändra ditt personliga meddelande, arbeta med luren av eller ändra andra funktioner för telefonhanteringen, måste du uppdatera dina användarinställningar.

Så här anger du användarinställningarna

1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.

2 I fönstret Konfiguration väljer du de allmänna telefoninställningar och inställningar för röstbrevlådan som du vill ha:

Inställning	Beskrivning
Allmän telefoninställning	
Pop-up på skärmen vid inkommande samtal	Öppnar automatiskt detaljsidan för serviceärende, kampanj, kontakt, kundämne, konto eller samtal när du besvarar ett telefonsamtal. En sökning görs i Oracle CRM On Demand-databasen efter befintliga poster som motsvarar uppringarens telefonnummer. Om en matchning hittas visas den matchande posten (serviceärende, kontakt, kundämne eller konto). Detaljsidan för samtal öppnas om det inte finns någon matchning eller om det finns flera matchningar. Mer information om matchande poster i Oracle CRM On Demand finns i Om Oracle Contact On Demand (på sidan 452).
Arbeta med luren av (inaktivera kopplingston)	Håller linjen öppen när du besvarat det första samtalet så att du inte behöver lyfta på luren för att svara. Istället kan du använda sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du ska besvara ett samtal.
Automatisk samtalsmottagning	(Endast tillgängligt när du arbetar med luren av) Besvarar automatiskt det inkommande samtalet så att uppringarna ansluts utan att du behöver göra något. Handläggaren uppmärksammas på att det finns ett inkommande samtal med hjälp av en ljudsignal.
Telefoninställningar	Mer information om alternativet Telefoninställningar finns i ”Uppdatera ditt telefonnummer” ovan.
Röstbrevlådameddelande	
Handläggarnamn, meddelande, Wav-fil	Inspelning där ditt namn uttalas.

Inställning	Beskrivning
Röstbrevlåda, hälsningsmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när ett samtal vidarebefordras till din röstbrevlåda.
Välkomstmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när en kund vidarebefordras till ditt telefonnummer.
Spela in ett personligt meddelande	Spelar in ditt personliga meddelande. Detta meddelande spelas upp för uppringarna när funktionen Spela upp hälsning aktiverats av administratören.

Kontrollera Inkorgen i Oracle Contact On Demand

I Inkorgen (på fliken Kommunikation) listas den pågående kanalspecifika kommunikation som tilldelats dig inom den valda underfliken (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). I Oracle Contact On Demand betraktas kommunikationen som aktiv tills följande inträffar:

- **Telefonsamtal.** De avslutas när samtalet avslutas. Avslutningsformen visar automatiskt statusen Slutförd. Om du vill ange statusen Slutförd för aktiviteten klickar du på Spara i avslutningsrutan. Om du vill lämna aktiviteten med statusen Pågående klickar du på Avbryt. När samtalet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **Röstmeddelanden.** Du måste manuellt välja Avslut när du lyssnat på ett röstmeddelande. I formuläret Avslut visas automatiskt statusen som Slutförd. När röstmeddelandet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **E-postmeddelanden.** Du kan svara, omtilldela eller avvisa e-postmeddelanden (exempelvis skräppost). När du svarar på ett e-postmeddelande visas fönstret Avslut automatiskt. I det här fönstret kan handläggaren inkludera ytterligare information i den slutföra e-postaktiviteten.

  När e-postmeddelandet omtilldelats, eller efter att systemet automatiskt omtilldelat ett e-postmeddelande för att en handläggare inte svarat tillräckligt snabbt, visas meddelandet inte längre i handläggarens Inkorg.

  Obs! E-postaktiviteter sparas inte i Oracle CRM On Demand förrän de har besvarats och fått statusen Slutfört. Företagsadministratören kan också ange att Oracle Contact On Demand automatiskt ska avsluta en aktivitet utan att ett avslutningsfönster öppnas i Oracle Contact On Demand. Mer information finns i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).

Göra sig tillgänglig

Din status måste vara Tillgänglig för att du ska kunna få nya samtal och röstmeddelanden. Du kan också få e-postmeddelanden när din status är Tillgänglig. Din status kan ändras direkt till Tillgänglig när du loggar in i applikationen, beroende på vilka inställningar administratör har gjort. Om inte måste du manuellt ge statusen värdet Tillgänglig.

När din status är Tillgänglig kan du:

- Ta emot en eller flera typer av ny kundkommunikation som tilldelats dig (telefonstamtal, e-postmeddelande, röstmeddelanden). Typen och antalet beror på vilka inställningar administratören gjort.

- Uppgifter som rör inkommande kommunikation visas i åtgärdsfältet.

Göra sig tillgänglig för telefonsamtal

- I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Ej tillgänglig.

  Statusen Ej tillgänglig ändras till Tillgänglig.

Hantera samtal

När du är tillgänglig för att arbeta kan du börja besvara samtal från kunder. Beroende på företagets dirigeringsregler får du samtal utifrån dina kunskaper, din arbetsgrupp eller andra kriterier.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade samtal visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862).

Dessutom görs en sökning efter och matchande poster för samtalet visas i applikationen. Om inga, eller flera, poster matchar det inkommande samtalet, öppnas fönstret Samtalsinformation. Mer information om den här sekvensen finns i Om Oracle Contact On Demand (på sidan 452).

Om du ändrar status till Ej tillgänglig kan du ändå tilldelas e-postmeddelanden. Ingen annan kommunikation, som samtal eller röstmeddelanden, kan tilldelas dig. Du kan ange statusen Ej tillgänglig medan du utför annat arbete som att slutföra eller rensa bland befintliga meddelanden. När du angett statusen Ej tillgänglig missar du inte samtal i onödan medan du gör annat. En annan lösning som förhindrar att du missar inkommande samtal är att köra två webbläsarsessioner med samma användarreferenser: en med verktygsfältet Kommunikationer öppet och ytterligare en med verktygsfältet Kommunikationer stängt. Använd den första webbläsarsessionen för inkommande samtal och den andra för alla övriga aktiviteter.

Så här besvarar du ett samtal

- Svara i telefonen när en ny kommunikation tilldelats dig.

  Om Oracle Contact On Demand har konfigurerats för att visa pop-up på skärmen, visas den matchande posten baserat på en sökning efter följande uppgifter (i denna specifika ordning):

  - Serviceärende
  - Kampanj
  - Kontakt
  - Kundämne
  - Konto

  Obs! Ytterligare konfigurationsuppgifter för Oracle Contact On Demand måste vara klara om du vill att applikationen ska söka efter data som har angetts av uppringaren som svar på ett interaktivt röstsvarsmeddelande (IVER), det vill säga ett serviceärendenummer, ett hemtelefonnummer till kontakten eller ett kampanj-ID.

  Om du inte konfigurerats för pop-up på skärmen kan du klicka på den blinkande aviseringen om inkommande samtal i verktygsfältet Kommunikation för att navigera direkt till detaljsidan för samtal.

När du besvarar samtalet blir samtalskontrollerna aktiva.

Tips! Om en popupavisering om inkommande samtal visas medan du redigerar en post försvinner de data som inte har sparats för den posten. Ett bra arbetssätt är att ha två öppna webbläsarsessioner med samma användaruppgifter: en där verktygsfältet Kommunikationer är öppet och en där det är stängt. Använd den första sessionen för inkommande samtal och den andra för alla andra aktiviteter.

Så här lägger du på

- Lägg på luren eller klicka på Lägg på i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

  När samtalet avslutats visas formuläret Avslut där du kan registrera information om samtalet. Administratören kan ange ett tidsbaserat avslut så att du kan slutföra arbetet efter samtalet. Mer information finns i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).

Parkera ett samtal

- Klicka på Parkera när som helst under samtalet i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

  När ett samtal är parkerat kan du pausa röstkommunikationen med uppringaren. Du kan se statusen för samtalet (dvs. Parkerat) i aktivitetsfältet.

Återuppta röstkommunikationen

- Klicka på knappen Parkera.

Så här överför du ett samtal

1. Klicka på Överföring i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.
2. Välj önskat alternativ i listrutan.
3. I fönstret Överföring gör du något av följande, enligt ditt tidigare val:

För detta alternativ	Utför följande steg

För detta alternativ	Utför följande steg
Handläggare	1. Välj en agent. **Tips!** Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan. **Obs!** En överföring av ett samtal till en handläggare kräver inte att handläggaren är inloggad i applikationen eller är tillgänglig för samtal. 2. Klicka på någon av knapparna: ■ **Blind överföring.** Överför samtalet till en annan agent och kopplar från dig från samtalet. ■ **Tillkännagiven överföring.** För över samtalet så att du kan informera agenten som svarar om samtalet. Kunden hör inte vad du säger. ■ **Konferens.** För över samtalet utan att koppla från dig eller kunden medan ytterligare en person ansluter sig till samtalet. **Tips!** Du kan dubbelklicka på handläggarens namn om du vill överföra samtalet som en direkt överföring. 3. Om agenten inte svarar kan du klicka på Avbryt överföring i sektionen Röstkontroller när som helst. Då placeras kunden i parkeringsläge och kontrollen återgår till dig. Klicka på knappen Parkera om du vill ansluta till uppringaren igen.
Grupp	Välj kompetensgruppen från företagets lista över grupper och klicka på Överföring, eller dubbelklicka på gruppnamnet. En samtalsöverföring till en kompetensgrupp kräver inte att några agenter är inloggade. **Tips!** Använd fältet Sök efter en grupp om du vill söka efter gruppen i listan.
Telefon	4. Ange telefonnumret i fältet. Detta kan vara ett telefonnummer inom eller utanför företaget. 5. Slutför överföringen genom att klicka på Konferens, Tillkännagiven överföring eller Blind överföring.
Röstbrevlåda	Skickar samtalet till agentens röstbrevlåda.

1 Ange information i formuläret Avslut.

Obs! När du överför ett samtal avslutas samtalet mellan dig och uppringaren, vilket medför att formuläret Avslut visas.

Så här återansluter du till uppringaren

- Klicka på knappen Avbryt överföring och klicka sedan på knappen Parkera.

Obs! Det här alternativet är tillgängligt för tillkännagivna överföringar eller konferensöverföringar.

Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession

Om du använder flera webbläsarsessioner i Oracle CRM On Demand och pratar med en kund samtidigt som du lägger till information i ett formulär, till exempel ett serviceärende, kan du inaktivera Kommunikationsverktyg i en av webbläsarsessionerna i Oracle CRM On Demand Denna funktion gör att du kan spara uppgifterna som du håller på att lägga in i formuläret. I den andra webbläsarsessionen i Oracle CRM On Demand kan du använda Kommunikationsverktyg för att hantera kommunikationen med kunden.

Obs! Den inaktiverade sektionen Kommunikationsverktyg förblir inaktiverad i webbläsarsessionen tills du loggar ut och sedan loggar in igen i Oracle CRM On Demand. Det är inte nödvändigt att stänga webbläsarfönstret.

Så här inaktiverar du verktygsfältet Kommunikationer i webbläsarsession 1

1. I åtgärdsfältet ska du klicka på X-knappen på namnlisten i sektionen för verktygsfältet Kommunikationer.

   Tips! Flytta pekaren över knappen så visas en knappbeskrivning med information om hur knappen fungerar.

   Om du klickar på Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer visas en bekräftelsebegäran.

2. Klicka på OK för att inaktivera verktygsfältet Kommunikationer.

Obs! Om du inaktiverar verktygsfältet Kommunikationer kan du inte använda knapparna Töm, Avsluta, Tilldela igen och Öppna e-post och inte heller bilagor i Oracle Contact On Demand från webbläsarsessionen, till exempel visa interaktionshistorik från en sida med samtalsinformation. Om du vill aktivera verktygsfältet Kommunikationer kan du logga in på nytt i Oracle CRM On Demand.

Ringa samtal

Från Oracle Contact On Demand kan du ringa externa samtal till kunder eller interna samtal till en annan agent eller arbetsledare.

Som standard har varje agent två olika telefonlinjer för att kunna ta emot inkommande samtal på en linje och göra utgående samtal på en annan linje. Till exempel kan kunden behöva information som du inte kan tillhandahålla. Du kan då parkera kundsamtalet, klicka på den andra linjen för att börja använda den, klicka på Ring upp och ringa någon annan för att få den information du behöver. När du har fått informationen kan du avsluta det andra samtalet och gå tillbaka till kunden på den första linjen.

Om du ringer ett externt samtal skapas automatiskt en aktivitetspost i Oracle CRM On Demand för samtalet, om du inte avmarkerar det alternativet innan du ringer. Om du loggar utgående samtal kan du snabbare bevaka dina dagliga aktiviteter samtidigt som det blir möjligt att mäta agentens produktivitet.

Ringa ett externt samtal

1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Ringa upp.

Obs! Som standard är kryssrutan Logga en aktivitet markerad.

2 Du kan sedan göra något av följande:

- Välj ett numer i listan Nyligen ringda och klicka på Ring.

  Obs! Dessa nyligen ringda nummer tillhör den aktuella sessionen. När du loggar ut rensas listan.

- Ange telefonnummer och klicka på Ring.
- Klicka på knappen Sök agenter, välj Agent från listan och klicka på Ring upp.

  Tips! Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan.

3 Svara i telefonen.

Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har angett.

Ringa ett externt samtal med Klicka för att ringa

1 Navigera till en kontakts detaljer på sidan Kontaktdetaljer eller Kontaktlista.

Om kontaktens nummer visas som en hyperlänk kan du klicka på den för att ringa numret.

Obs! Systemadministratören kan anpassa systemet och ändra fälten och deras egenskaper. Klicka för att ringa kanske inte fungerar med sådana fält.

2 Klicka på länken för det telefonnummer du vill ringa.

En dialogruta för uppringning visas på skärmen.

Obs! Telefonnumret i den här dialogrutan är skrivskyddat. Om du vill avaktivera den här dialogrutan går du till Mina inställningar, Personlig profil och sedan till Min profil och avmarkerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.

3 Klicka på knappen Ring för att ringa det utgående samtalet.

Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har klickat på.

Ringa ett internt samtal

Du kan ringa interna samtal till en agent eller en arbetsledare. Deras status visas i listan över användare tillsammans med namn och måltelefonnumer (dvs. aktuell plats). Om du ringer till en agent ringer den agentens telefon, oavsett om agenten är inloggad eller inte.

Hantera förnyade kontakter (webb och telefon)

Oracle Contact On Demand har funktioner för återuppringning via webben och via telefon som måste läggas upp av administratören:

- **Webbåteruppringning.**Kunderna använder ett formulär på företagets webbplats för att schemalägga en återuppringning.
- **Återuppringning.** Kunderna begär ett samtal via telefonmenyn när de kontaktar callcentret.

När en begäran om återuppringning skickas via webbsidan eller telefonmenyn dirigeras återuppringningen till den mest lämpade handläggaren som finns tillänglig. Handläggaren ser en blinkande avisering och samtalsknapparna aktiveras.

Så här accepterar du en återuppringning:

- Klicka på Svar när du ser aviseringen i åtgärdsfältet.

  När du accepterar återuppringningen förmedlas samtalet till dig. Din telefon ringer och när du svarar luren rings kunden upp. Om du accepterar en webbåteruppringning innehåller dialogrutan Webbåteruppringning information som uppringaren angav i formuläret för webbåteruppringning.

  Obs! För webbåteruppringningar visas inte detaljsidan för Oracle Contact On Demand. Däremot länkas aktivitetsposter automatiskt till eventuella matchande poster.

Hantera röstmeddelanden

Röstmeddelanden kan antingen vara personliga meddelanden eller meddelanden från den automatiska samtalsdistributionen. De senare är röstmeddelanden till företagets callcenter. Sådana meddelanden skickas i enlighet med ett samtalsflöde som administratören har konfigurerat och tilldelas agenter efter deras kunskaper och tillgänglighet.

Du kan tilldela röstmeddelanden till en annan agent, arbetsledare eller kompetensgrupp. När du omtilldelar ett röstmeddelande går det igenom dirigeringsprocessen igen, i enlighet i med det samtalsflöde administratören har konfigurerat. Röstmeddelanden som dirigeras om tillhör inte längre dig.

När det finns ett röstmeddelande i kön blinkar meddelandet Inkommande röstmeddelande i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet i några sekunder. Posten visas också högst upp i din Inkorg på hemsidan Kommunikationer på den underordnade fliken Röstmeddelande.

Du kan fastställa för vilken tidsram som aktuella och avslutade röstmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862).

Du kan spela upp röstmeddelanden när du vill utan att det påverkar dina möjligheter att besvara samtal. Däremot kan din tillgänglighet påverkas om du väljer att lyssna på röstmeddelanden via telefonen.

Obs! Röstmeddelanden kan inte tas bort.

Lyssna på ett meddelande (nytt eller redan uppspelat)

1. I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.

2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande.

Röstmeddelandet spelas upp i den lokala mediaspelaren.

Tips! Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

Lyssna på ett meddelande på telefonen (nytt eller redan uppspelat)

1 I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.

2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande i telefon.

Agentens telefon ringer och spelar upp röstmeddelandet i telefonen.

Omtilldela röstmeddelande

1 På sidan Röstmeddelande klickar du på Omtilldela

2 Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.

3 I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.

Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:

- **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
- **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
- **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.

4 Klicka på Överföring.

Hantera e-postmeddelanden

E-postmeddelanden dirigeras till olika handläggare efter handläggarnas kunskaper, tillgänglighet eller nyckelord. När ett e-postmeddelande dirigeras till dig börjar aviseringen om inkommande e-post blinka i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet. Posten visas även överst i din inkorg på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade e-postmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer.

Normalt vill du besvara alla e-postmeddelanden. Men om du får skräppost eller annan e-post som inte behöver besvaras kan du ta bort den. När du tar bort ett e-postmeddelande avslutas det utan att besvaras och utan att någon slutförd e-postaktivitet skapas. Du kan skapa en e-postaktivitet för borttagen e-post om du vill. Du kan spara ej slutförda e-postmeddelanden genom att klicka på Spara som utkast. E-postmeddelandena sparas då i mappen Utkast. Du kan inte redigera borttagna eller skickade e-postmeddelanden.

Din administratör konfigurerar även inställningarna för det högsta antalet e-postmeddelanden du får ta emot. Du kan se informationen genom att titta på raden Offline-meddelanden i statistikfönstret, det visas med x/y. x är antalet meddelandet som för tillfället har tilldelats dig och y är din tillåtna gräns.

OBS! När en agent tar emot ett e-postmeddelande förblir agentens status Tillgänglig.

Så här läser du ett nytt e-postmeddelande

Du kan nå din nya e-post på något av följande sätt:

- Klicka på aviseringen om inkommande e-post i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet.

  Då öppnas automatiskt underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

- Gå till underfliken E-post på fliken Kommunikationer.

  Då visas en lista över ny e-post som har tilldelats dig.

1. Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska.

   Innehållet i e-postmeddelandet visas i fönstret Information om ny e-post.

2. I fönstret Information om e-post kan du göra följande:

   - **Tilldela igen.** Skicka tillbaka e-postmeddelandet till samma arbetsgrupp så att någon annan handläggare eller grupp kan tilldelas det.

     Ange information i fältet Anteckning om du vill tillhandahålla nästa handläggare eller grupp bakgrundsinformation.

   - **Töm.** Tar bort e-postmeddelandet från inkorgen.

     Använd den här funktionen för oönskad e-post. Om du vill kunna bevaka vissa borttagna e-postmeddelanden markerar du kryssrutan Logga en aktivitet i dialogrutan Ta bort e-postmeddelande.

   - **Spara som utkast.** Sparar e-postmeddelandet i listan över utkast i sektionen Min e-post.

   - **Svar.** När du besvarar ett e-postmeddelande visas en avslutsskärm. Ange lämplig avslutsinformation och klicka på Spara.

   Aktiviteten är nu registrerad i sektionen Nyligen avslutade e-postmeddelanden på din hemsida för kommunikationer. Om e-postmeddelandet var relaterat till några poster kan du dessutom nå det från postens interaktionshistorik. Både det ursprungliga e-postmeddelandet och svaret fångas i interaktionshistoriken.

Så här läser du utkast, skickade och borttagna e-postmeddelanden

1 Klicka på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

2 Leta upp e-postmeddelandet som du vill granska i nedrullningsmenyn i sektionen Min e-post:

- Meddelandeutkast
- Skickade meddelanden
- Borttagna meddelanden

Då visas en lista över e-postmeddelanden för den valda mappen.

3 Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska.

Innehållet i e-postmeddelandet visas i sektionen Information om e-post.

OBS! Aktiviteten Utgående e-post sparas som en separat aktivitetspost. Om aktiviteten Utgående e-post är länkad till en kontakt, ett konto osv. visas också aktivitetsposten i kontaktens eller kontots avsnitt med relaterad information. Oracle CRM On Demand skapar endast slutförda e-postaktiviteter i Skickade meddelanden.

Så här omfördelar du e-postmeddelandet

1 Klicka på Omfördela på sidan E-post.

2 Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.

3 I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.

Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:

- **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
- **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
- **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.

4 Klicka på Överföring.

Avsluta kommunikationsaktiviteter

Administratören bestämmer om formuläret Avslut i Oracle Contact On Demand ska aktiveras automatiskt eller manuellt. Som standard är dessa formulär obligatoriska och det är bara administratören som kan aktivera eller inaktivera dem i Oracle Contact On Demand.

Tips! Inställningen Automatiskt avslut finns i sektionen Företagsprofil i Oracle CRM On Demand. Det är endast administratörer som kan aktivera eller inaktivera den inställningen. Mer information om hur du konfigurerar inställningarna för automatiskt avslut finns i *administrationsguiden till Oracle Contact On Demand* och i *administrationsguiden till Oracle Contact Center Anywhere.*

När du avslutar en kommunikation (samtal, röstmeddelanden, e-postmeddelanden) skapas automatiskt en aktivitet i Oracle Contact On Demand och formuläret Avslut visas. Du måste fylla i formuläret Avslut för att avsluta kommunikationsaktiviteten.

Om inte formuläret Avslut visas gör du följande:

- Fråga administratören om formuläret Avslut är aktiverat för dig.
- Kontrollera om webbläsaren är inställd så att popup-fönster spärras.

Varning! Avsluta inte en aktivitet om ett samtal fortfarande är aktivt. Annars visas ett till Avslut-formulär när du lägger på luren. Låt inte flera avslutsfönster vara öppna, annars är det svårt att avgöra vilka formulär som tillhör vilka samtal.

Obs! Varje enskild aktivitet leder till att ett Avslut-formulär öppnas. Du kan anpassa Avslut-formulären på sidan Applikationsanpassning för aktiviteten i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du anpassar layouten på Avslut-formulär finns i Anpassa layouter för statiska sidor. Mer information om hur du tilldelar olika användare anpassade formulär finns i Lägga till roller.

Inga data som du har angett försvinner om formuläret Avslut visas när du redigerar en post. Den öppna sidan som du redigerar uppdateras inte när Oracle Contact On Demand sparar data i formuläret Avslut.

I formuläret Avslut kan du summera vad som har skett under kommunikationen. Du kan även länka andra poster till aktiviteten, till exempel konton och kontakter i formuläret Avslut. När du länkar poster skapas historik över all kommunikation mellan företaget och en kontakt eller ett konto. Du kan även bevaka all kommunikation som har varit nödvändig för att lösa ett serviceärende eller all kommunikation som har genererats av en viss kampanj, vilket kan göra det lättare för företaget att följa upp hur effektiv en kampanj har varit.

Följande tabell innehåller information om fält i formuläret Avslut.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för uppgift	
Ägare	Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som tas med i rapporterna som du eller dina chefer kör samt vad som visas i de listor som hanteras.
Ämne	Aktivitetsdeltypen är standard, följt av telefonnumret eller e-postadressen.

Fält	Beskrivning
Prioritet	Aktivitetens prioritet, som fastställs av företagsinställningarna. Skrivskyddat fält.
Ursprung	Det telefonnummer som samtalet görs från eller den e-postadress som ärendet skickas från. Skrivskyddat fält.
Mål	Det telefonnummer som agenten ringer till eller den e-postadress som meddelandet skickas till. Skrivskyddat fält.
Status	Är som standard Slutförd i formuläret Avslut. Om du sparar informationen med statusvärdet Slutförd visas aktiviteten i sektionen Nyligen slutförda kommunikationer på hemsidan för kommunikation.
Typ	Den aktivitetstyp som har definierats på företaget. Skrivskyddat fält.
Aktivitetsdeltyp	Särskild aktivitetstyp. Du kan inte ändra dessa värden. Det är bara företagsadministratören som kan ändra eller lägga till värden i listrutan. Standardvärdena är Inkommande samtal, Utgående samtal, Inkommande överföring, Utgående överföring, Missad överföring, Inkommande e-post, Utgående e-post, Vidarebefordrad e-post, Omfördelad e-post, E-postsvar, Ingående röstmeddelande, Utgående röstmeddelande, Vidarebefordrad röstbrevlåda, Omtilldelad röstbrevlåda, Förnyad kontakt och Webbåteruppringning.
Lösningskod	Kort beskrivning av hur samtalet har lösts. Standardvärdena är Fel nummer, Upptaget, Förnyad kontakt, Kunduppdatering, Tömd e-post, Allmän fråga, Förfrågan om säljmaterial, Nytt konto, Ny kontakt, Nytt kundämne, Nytt affärsmöjlighet, Nytt serviceärende, Inget svar, Inte intresserad, Extern överföring, Andra, Produktfråga, Omfördelad till agent, Omfördelad till grupp, Svar givet, Schemalagd uppföljning, Överförd till agent, Överförd till grupp och Överförd till röstbrevlåda. Företagets administratör kan ändra eller lägga till värden i listrutan.
Relaterade artiklar	Poster länkade till aktiviteten. I Oracle Contact On Demand länkas poster automatiskt när aktiviteten skapas baserat på den information som har samlats in i applikationen, till exempel ursprung, destination och andra uppgifter som den som ringer upp har angett. Du kan även skapa nya poster som länkas automatiskt till aktiviteten eller välja att länka befintliga poster. Klicka på ikonen Sökning intill posttypen. På söksidan väljer du den befintliga posten eller klickar på Ny, anger nödvändig information på sidan Redigera och sparar posten.
Övrig information	
Ändrad av	Namnet på den person som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då detta sker. Systemgenererat fält.
Beskrivning	Ytterligare information om samtalet. Begränsat till 16 350 tecken.

Använda formulär för automatiskt avslut

Du har en minut på dig att fylla i formuläret Avslut, men den tidsfristen kan ändras av en administratör. Om du överskrider tidsgränsen visas en tidsavisering. Klicka på OK och fortsätt registrera information. Klicka sedan på Spara. Efter den första aviseringen visas inga fler aviseringar. Om formuläret Avslut öppnas automatiskt är knappen Avbryt nedtonad och går inte att använda. Om du stänger fönstret med formuläret Avslut sparas den information som du eventuellt har angett.

Använda formulär för manuellt avslut

Om formuläret Avslut öppnas manuellt kan du stänga det utan att spara informationen genom att klicka på knappen Avbryt.

Granska statistik

Du kan granska statistik genom att klicka på Statistik i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet. I statistiken inkluderas din arbetsgrupps aktivitet under det senaste dygnet, enligt vad som anges i följande tabell. Statistiken nollställs vid midnatt, företagstid.

Den här etiketten	Visar följande information
Session	
Senaste uppdatering	Senaste gången statistiken uppdaterades (handläggarspecifik)
Inloggad i	Inloggningens varaktighet (handläggarspecifik)
Samtalstid	Total samtalstid för alla telefoninteraktioner för handläggaren. Exempel: ■ 4 samtal ■ 1 samtal med automatisk samtalsdistribution: 30 minuters samtalstid ■ 1 utgående samtal: 10 minuter ■ 1 inkommande samtal: 14 minuter ■ 1 webbåteruppringning: 15 minuter ■ Samtalstiden är 69 minuter

Den här etiketten	Visar följande information
Tid innan svar	Genomsnittlig tid innan svar för alla typer av interaktioner för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad. Exempel: ■ Handläggaren är medlem av arbetsgrupp 1, 2 och 3: ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 1: 2 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 2: 4 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 3: 6 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar: 4 minuter
Offline-meddelanden	Antal e-postmeddelanden i kön eller antal meddelanden du ska motta enligt inställningarna (handläggarspecifik)
Röst	Antal samtal som handläggaren har svarat på. Det här är handläggarspecifikt och inkluderar inte totala siffror för arbetsgruppen.
Antal samtal i kö	Antal samtal i kön för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad
Längsta väntetid	Den längsta tiden ett samtal har varit i kön. Den här perioden beräknas genom att inkludera alla samtal i arbetsgrupperna som handläggaren har tilldelats.
Aktuell status	Anger status för röstsamtal, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
Röstmeddelanden	Antal röstmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal röstmeddelanden i kö	Antal röstmeddelanden i kön alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	Anger status för röstmeddelanden, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
E-post	Antal e-postmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal e-postmeddelanden i kö	Antal e-postmeddelanden i kön för alla arbetsgrupper handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	För e-postmeddelanden (handläggarspecifik), till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.

Visa interaktionshistorik

I Oracle Contact On Demand kan du bevaka vad som händer i varje kundinteraktion i en separat fil, som kallas för interaktionshistorik. Precis som en loggfil innehåller interaktionshistoriken information om handläggare, prioritet och dirigering av röstmeddelanden. Interaktionshistorik lagras som bilagor till aktivitetsposterna.

Så här visar du interaktionshistorik:

1. Välj aktiviteten.
2. Rulla ned till sektionerna för bilagor och klicka på sidan Detalj.
3. Klicka på Visa på raden Interaktionshistorik.
4. Om du vill visa ytterligare uppgifter klickar du på den specifika länken i historiken.

   Du kan till exempel klicka på den här länken för att granska ett svar som du har skickat på ett e-postmeddelande och spara en utskrift av svaret.

Övervaka agenter

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste du ha användarrollen Arbetsledare i Oracle Contact On Demand.

Du kan använda övervakningsfunktionen som ett vägledningsverktyg för att hjälpa agenter hantera kundfrågor på bästa sätt. När du övervakar agenter vet de inte att du lyssnar på deras kommunikationer.

Övervaka en agents samtal

1. I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet går du till Arbetsledare och sedan till Övervaka.
2. I fönstret Övervaka agent väljer du agentens namn.

   Tips! Använd fältet Sök efter en agent för att söka efter agenten i listan.
3. Välj övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuellt samtal:
   - **Lyssna.** Du kan höra konversationen men varken kunden eller agenten kan höra dig.
   - **Viska.** Du kan höra konversationen och kan vägleda agenten. Kunden kan inte höra dig.
   - **Ta över.** Du kan ta över samtalet med kunden. Agenten kopplas då bort från samtalet och formuläret Avslut visas på agentens skärm.
   - **Delta.** Du delta i konversationen. Både agenten och kunden kan höra dig.
   - **Spela in / Sluta spela in.** Du spelar in konversationen. När du slutar spela in bifogas wav-filen till aktiviteten i interaktionshistoriken.
   - **Logga ut agent.** Agenten loggas ut från applikationen. Använd det här alternativet för att logga ut agenter som befinner sig på annan plats och som har lämnat datorn. När du väljer det här alternativet får du frågan om du vill koppla bort kanalen. Om du svarar Ja kopplas telefonsamtalet som agenten arbetade med bort.

Lyssna på en agents inspelning

1. I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Arbetsledare och väljer Inspelningar.

De inspelningar som har gjorts av arbetsledaren när han eller hon övervakade en agent visas då.

Obs! Inspelningar som har gjorts av agenten finns i interaktionshistoriken.

2 I fönstret Inspelningar väljer du inspelningen.

Tips: Om du vill hitta inspelning i listan fyller du i fältet Användare, Från och Till och klickar på Sök. Du kan också använda kalenderikonerna för att fylla i fälten Från och Till.

3 Välja övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuell inspelning:

- **Spela upp.** Du kan spela upp vald inspelning.
- **Stäng.** Du kan avbryta inspelningen och stänga fönstret Inspelningar.

Tips! Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand)

På sidan Aktiviteter, lista för Oracle Contact On Demand visas deluppsättningen eller listan över kundinteraktioner som du valt på hemsidan för kommunikationer. Från sidan Aktiviteter, lista kan du snabbt granska flera interaktioner. Du kan även välja en interaktion som du vill granska eller uppdatera.

Så här visar du sidan Aktiviteter, lista

1 Klicka på fliken Samtal, Röstbrevlåda eller E-post.

2 I sektionen Inkorg klickar du på länken Visa fullständig lista.

På sidan Aktiviteter, lista visas en lista över alla kundinteraktioner.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i Uppdatera dina personliga detaljer (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862).

Med hjälp av nedrullningsmenyn kan du även växla till någon annan. Listrutan innehåller både standardlistor som medföljer applikationen och anpassade listor för ditt företag. En beskrivning av standardlistorna finns i sektionstabellen Kommunikationslistor i Arbeta med hemsidan för kommunikationer (finns "Arbeta med hemsidan för kommunikation" på sidan 455).

Obs! Aktiviteter inkluderar bokningar, uppgifter och kommunikationsaktiviteter. Du kan inte ta bort aktiviteter i Oracle Contact On Demand från fliken Kommunikationer, kalendersidor eller hemsidor.

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Aktiviteter, lista.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en filtrerad lista	Klicka på länken Hantera listor i namnlisten och klicka sedan på Ny lista. Då öppnas en guide som vägleder dig genom processen.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgiftspost	Klicka på Ny uppgift i namnlisten. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Söka efter en aktivitet	Klicka på kolumnrubriken Ämne. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Visa en annan deluppsättning av aktiviteter	Klicka på listrutan i namnlisten och ändra urvalet. Listrutan innehåller alla filtrerade listor som är tillgängliga för dig.
Visa aktivitetsdetaljer	Klicka på ämnet för aktiviteten du vill visa. Då öppnas detaljsidan.
Visa alla aktiviteter i ditt företag	Klicka på listrutan i namnlisten och välj ett objekt.

Verktygsfält i Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand läggs två sektioner till i åtgärdsfältet: Kommunikationsverktyg och Röstkontroller. Den här tabellen innehåller de alternativ som du eventuellt kan se i de båda områdena, beroende på dina ansvarsområden.

Knapp	Beskrivning
Kommunikationsverktyg	
Tillgänglig/Ej tillgänglig	Med det här alternativet kan du ändra din arbetsstatus till Tillgänglig eller Ej tillgänglig för att ta emot telefonsamtal.
Ring upp	Med det här alternativet kan du ringa ett internt eller utgående samtal.
Arbetsledare	Med det här alternativet kan arbetsledarna övervaka och spela in en handläggares samtal och lyssna på handläggarens inspelningar.
Användarinställning	Med det här alternativet kan du ställa in på vilken telefon du vill ta emot inkommande samtal och göra andra inställningar.
Statistik	Med det här alternativet kan du bevaka din sessionsstatistik. Mer information finns i Granska din statistik (finns "Granska statistik" på sidan 472).
Röstkontroller	Specifik för var och en av de båda telefonlinjer som används.
Svar	Tar emot återuppringningar (används när du arbetar med telefonluren på),
Avslå	Avvisar en återuppringning eller avvisar ett samtal som dirigeras till dig.

Knapp	Beskrivning
Lägg på	Avslutar ett aktivt samtal.
Parkera	Parkerar ett samtal så att du kan ringa ett utgående samtal till en extern källa. Klicka på knappen en gång till när du vill återuppta samtalet.
Överföring	Överför ett aktivt samtal till en annan handläggare, grupp eller extern källa.
Spela in	Spelar in det aktiva samtalet, vilket sparas som en WAV-fil och kan spelas upp på din mediespelare.

Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)

När du klickar på Redigera på sidorna Samtal, Röstmeddelanden eller E-postdetaljer öppnas sidan Aktivitet, redigera med information som har extraherats ur Avslut-formuläret för aktiviteten.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen. Vissa fält i applikationen kan inte redigeras. Om företagsadministratören anpassar posttypen Aktivitet så att ytterligare fält visas som du vill förhindras genom den här anpassningen att aktivitetsposter skapas i Oracle CRM On Demand för nya interaktioner.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Obs! Alla tider visas i antal sekunder.

Fält	Beskrivning
Nyckelaktivitetsinformation	
Ägare	Se Ägare i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Ämne	Se Ärende i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Prioritet	Se Prioritet i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Ursprung	Se Ursprung i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Destination	Se Mål i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Status	Se Status i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Typ	Se Typ i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Aktivitetsdeltyp	Se Aktivitetsdeltyp i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Lösningskod	Se Lösningskod i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Nyckelstatistik	

Fält	Beskrivning
Paustid för kö	Tid i sekunder som interaktionen står i kö innan den tilldelas en agent.
Starttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen tilldelas agenten.
Sluttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen avslutas.
Total paustid	Tid i sekunder då uppringaren väljer alternativ i menyerna i kombination med kötid.
Tilldelad kö	Namn på gruppen som interaktionen har dirigerats till.
IVR-tid	Tid i sekunder då kunden väljer alternativ i menyerna. För e-postmeddelanden visas värdet 0 här.
Interaktionstid	Tid i sekunder mellan starttid och sluttid.
Tid för avslut	Tid i sekunder som agenten spenderar på avslut (med formuläret Avslut öppet).
Hanteringstid	Sammanlagd tid för interaktion och avslut.
Paustid för kö	Tid i sekunder som uppringaren är parkerad efter att ha angett IVR-information.
Relaterade objekt	Se Relaterade artiklar i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Mer information	
Ändrad av	Se Ändrad av i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).
Beskrivning	Se Beskrivning i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 470).

Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post

Klicka på ett ämne om du vill visa instruktioner för att göra följande på detaljsidan för samtal, röstbrevlåda eller e-post:

- Visa interaktionshistorik (på sidan 473)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)

Oracle Contact On Demand-administratörer kan skapa anpassningsbara detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post. Mer information om sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

Obs! Du kan skapa sidlayouter för samtal, röstbrevlåda och e-post i Oracle Contact On Demand. Dynamiska sidlayouter stöds inte i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigera layouten på detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post så att enbart de sektioner visas som du använder regelbundet. Om du redigerar sidlayouterna laddas dina sidor snabbare, och onödig rörighet försvinner.

Så här redigerar du layouten på detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post

1. Klicka på samtal, röstbrevlåda eller e-post för att öppna relevant detaljsida.
2. Klicka på länken Redigera layout till höger på sidan.
3. Använd sedan pilarna för att flytta sektionerna (innehåll) från kolumnen Tillgänglig relaterad information till kolumnen Visad relaterad information.
4. Klicka på Spara.

Obs! Du kan även expandera och komprimera avsnitt som du använder ofta respektive sällan. Komprimera avsnitt som du använder sällan. På så vis läses sidor in snabbare. Du kan även använda dig av inbyggd redigering för att redigera fält som används ofta. Mer information om inbyggd redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) (på sidan 477)
- Om Oracle Contact On Demand (på sidan 452)

7 Sociala nätverk

I Oracle CRM On Demand kan du arbeta med sociala nätverkstjänster som Oracle Social Engagement and Monitoring så att du kan interagera med dina kunder via sociala medier.

Om Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring är ett fristående program som används för övervakning av inlägg om ditt företag på sociala mediewebbplatser så att du kan besvara kommentarer på ett lämpligt sätt. Om en Oracle Social Engagement and Monitoring-användare identifierar en kommentar som handlar om ett problem eller klagomål som måste behandlas via ett serviceärende i Oracle CRM On Demand kan användaren skicka information om komentaren direkt från Oracle Social Engagement and Monitoring till Oracle CRM On Demand genom att klicka på Skicka till CRMOD. När informationen tas emot i Oracle CRM On Demand händer följande:

- I Oracle CRM On Demand skapas en social mediepost för ärendet med en URL till inlägget, namnet på inläggets författare och namnet på det sociala webbforum där inlägget publicerades.
- I Oracle CRM On Demand skapas en social profilpost (om det inte redan finns en sådan) för inläggets författare. Om det är möjligt sker en associering i Oracle CRM On Demand av den sociala profilen till en befintlig kontakt i Oracle CRM On Demand.
- I Oracle CRM On Demand skapas en serviceärendepost och en aktivitetspost för lösning av problemet.

Sedan kan en kundtjänstrepresentant följa upp serviceärendet och lösa problemet.

Funktionerna för serviceärenden aktiveras av företagsadministratören som måste lägga till Oracle Social Engagement and Monitoring-fälten i sidlayouten för serviceärenden för din roll. Mer information om de enskilda sociala mediefälten finns i Serviceärendefält (finns "Serviceärende, fält" på sidan 441). Mer information om hur du lägger till fält på en sida finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medier och sociala profiler:

- Sociala medier (på sidan 482)
- Sociala profiler (på sidan 485)

Sociala medier

På de sociala mediesidorna registrerar du information om inlägg på sociala medier som görs av dina kontakter.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medier:

- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns "Arbeta med hemsidan Socialt medium" på sidan 482)
- Hantera sociala medier (på sidan 483)
- Sociala mediefält (på sidan 484)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Arbeta med hemsidan Socialt medium

Hemsidan Socialt medium är utgångspunkten för hanteringen av sociala medieposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Socialka medier. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en social mediepost

Om du vill skapa en social mediepost klickar du på knappen Ny i avsnittet Nyligen ändrade sociala medier hemsidan Sociala medier.

Arbeta med sociala medielistor

I avsnittet Listor för sociala medier visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delböcker eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster du arbetar med samtidigt. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för sociala medier.

Social medielista	Filter
Alla sociala medier	Alla sociala medieposter som du kan visa.
Nyligen ändrade sociala medier	Alla sociala medieposter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade sociala medieposter

I avsnittet Nyligen ändrade sociala medier visas de sociala medieposter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Sociala medier

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Sociala medier. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Sociala medier.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Sociala medier

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Sociala medier.
2. Om du vill lägga till, ta bort eller ordna avsnitt klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan Sociala medier. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 482)
- Sociala mediefält (på sidan 484)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Hantera sociala medier

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 482)
- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns "Arbeta med hemsidan Socialt medium" på sidan 482)
- Sociala mediefält (på sidan 484)

Sociala mediefält

På redigeringssidan för sociala medier visas alla fält för en social mediepost.

Tips! Du kan även redigera en social mediepost på listsidan och detaljsidan för det sociala mediet. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av de sociala mediefälten.

Fält	Beskrivning
Författare	Det unika användarnamnet för den kontakt på en viss social mediewebbplats, t.ex. Facebook eller Twitter, som har publicerat ett inlägg.
Webbforum	Namnet på den sociala mediewebbplatsen, t.ex. Facebook eller Twitter, som är associerad till den aktuella kontakten. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Nätverk, meddelande-id	En unik identifierare för inlägget på den sociala mediewebbplatsen. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Inläggslänk	En unik URL till inlägget på den sociala mediewebbplatsen.
Unikt id	En unik identifierare för den sociala medieposten. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Skapad	Den som skapade den sociala medieposten samt det datum och den tidpunkt då posten skapades.
Ändrad	Den person som senast ändrade den sociala medieposten samt datum och tidpunkt för ändringen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 482)

- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns "Arbeta med hemsidan Socialt medium" på sidan 482)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Sociala profiler

Du registrerar information om profiler för de kontakter som interagerar via sociala medier på sidan Social profil. I Oracle CRM On Demand skapas en social profil för en kontakt när ett inlägg som kräver åtgärd identifieras i Oracle Social Engagement and Monitoring. Mer information finns i Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 485)
- Hantera sociala profiler (på sidan 486)
- Sociala profilfält (på sidan 487)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Arbeta med hemsidan Social profil

Hemsidan Social profil är utgångspunkten för hanteringen av sociala profiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Social profil. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en social profilpost

Om du vill skapa en social profilpost klickar du på knappen Ny i avsnittet Nyligen ändrade sociala profiler på hemsidan Social profil.

Arbeta med sociala profillistor

I listavsnittet Sociala profiler visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delböcker eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster du arbetar med samtidigt. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för sociala profiler.

Social profillista	Filter
Alla sociala profiler	Alla sociala profiler som du kan visa.

Social profillista	Filter
Nyligen ändrade sociala profiler	Alla sociala profiler som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade sociala profiler

I avsnittet Nyligen ändrade sociala profiler visas de sociala profiler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Social profil

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Social profil. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Social profil.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Social profil

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Social profil.
2. Om du vill lägga till, ta bort eller ordna avsnitt klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan Social profil. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 485)
- Sociala profilfält (på sidan 487)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Hantera sociala profiler

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 485)
- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 485)
- Sociala profilfält (på sidan 487)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Sociala profilfält

På redigeringssidan för social profil visas alla fält för en social profil.

Tips! Du kan även redigera en social profil på listsidan och detaljsidan för den sociala profilen. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av de sociala profilfälten.

Fält	Beskrivning
Författare	Det unika användarnamnet för den kontakt på en viss social mediewebbplats, t.ex. Facebook eller Twitter, som har publicerat ett inlägg.
Webbforum	Den sociala mediewebbplatsen, t.ex. Facebook eller Twitter, där kontakten påträffades. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Nätverk, redigerar-id	En unik identifierare för författaren på den sociala mediewebbplatsen. Det här textfältet är begränsat till max 100 tecken.
Aktiv	Visar om den aktuella sociala profilen är aktiv.
Kontakt	En befintlig kontakt i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Skapad	Personen som skapade den sociala profilposten samt det datum och den tidpunkt då posten skapades.
Ändrad	Den person som senast ändrade den sociala profilposten samt datum och tidpunkt för ändringen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 485)
- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 485)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 481)

Om Oracle Social Network

Oracle Social Network är ett säkert, privat nätverk som omfattar en mängd sociala verktyg som du kan samla in och dela affärsinformation med. Om företaget använder Oracle Social Network kan administratören integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. När Oracle Social Network har integrerats med Oracle CRM On Demand kan du dela information från poster av vissa Oracle CRM On Demand-posttyper som sociala objekt i Oracle Social Network. Mer information om sociala objekt finns i hjälpdokumentationen till Oracle Social Network.

Beroende på hur administratören konfigurerar integrationen Oracle Social Network kanske du kan dela poster av följande typer:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Administratören bestämmer vilka fält från posterna som ska visas i de sociala objekten i Oracle Social Network. Det går att visa högst tio fält från en post i ett socialt objekt. Om sektionen för social information finns med i detaljsideslayouten för en posttyp, kan du göra följande för en post av den typen från postens detaljsida Oracle CRM On Demand, förutsatt att du har rätt behörighet till posten:

- Dela posten i Oracle Social Network, om posten inte redan har delats. I Oracle Social Network kan du sedan lägga till andra användare i Oracle Social Network som medlem i det sociala objektet. När du har delat en post i Oracle Social Network kan du visa väggen för det sociala objektet i Oracle Social Network i sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Ansluta till det sociala objektet, om en annan användare redan har delat posten i Oracle Social Network. När du har anslutit till det sociala objektet i Oracle Social Network kan du visa väggen för det sociala objektet i Oracle Social Network i sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Posta uppdateringar för det sociala objektet i Oracle Social Network om du är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network. När du uppdaterar fälten i en post i Oracle CRM On Demand som visas i det sociala objektet i Oracle Social Network, kan du posta dina uppdateringar för det sociala objektet i Oracle Social Network, så att informationen i Oracle Social Network hålls uppdaterad.

- Få åtkomst till konversationer om det sociala objektet i Oracle Social Network om du är medlem av det sociala objektet. När du klickar på en länk eller knapp i Oracle Social Network-webbappleten i sektionen Social, öppnas Oracle Social Network i ett separat webbläsarfönster och du kan använda alla funktioner som är tillgängliga för dig i Oracle Social Network.

Om du till exempel är medlem av gruppen för en affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand kan du göra följande:

- I Oracle CRM On Demand kan du dela affärsmöjligheten som ett socialt objekt i Oracle Social Network.
- I Oracle Social Network kan du lägga till andra medlemmar av affärsmöjlighetsgruppen i det nya sociala objektet. Du kan också lägga till andra Oracle Social Network-användare i det sociala objektet, även om Oracle Social Network-användarna inte är användare i Oracle CRM On Demand.

Du och de andra medlemmarna av det sociala objektet kan sedan inleda och delta i konversationer om det sociala objektet för affärsmöjligheten i Oracle Social Network.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 489)

Arbeta med Oracle Social Network

I det här avsnittet beskrivs hur du:

- Delar en post från Oracle CRM On Demand i Oracle Social Network.
- Ansluter ett socialt objekt i Oracle Social Network från en postdetaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Postar uppdaterar av fält i ett socialt objekt i Oracle Social Network.
- Får åtkomst till konversationerna som du deltar i via Oracle Social Network.

Innan du börjar. Om du vill utföra uppgifterna som beskrivs i det här avsnittet måste din användarroll i Oracle CRM On Demand ha behörighet att integrera Oracle Social Network. För du ska kunna få dela och uppdatera poster i Oracle Social Network måste administratören har gjort sektionen för social information tillgänglig i layouten för detaljsidan för posttypen för din användarroll. För du ska kunna få tillgång till alla konversationer som du deltar i via Oracle Social Network måste företagsadministratören har gjort fliken Social webb tillgänglig för din användarroll.

Obs! En post kan bara delas en gång i Oracle Social Network. När en användare har delat en post i Oracle Social Network blir knappen Dela inte längre tillgänglig i sektionen Social på detaljsidan för posten i Oracle CRM On Demand. I stället visas knappen Anslut eller knappen Uppdatera. Om du inte redan är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network visas knappen Anslut. Om du redan är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network visas knappen Uppdatera.

Så här delar du en post Oracle Social Network

1 Leta rätt på posten i Oracle CRM On Demandsom du vill dela.

Instruktioner för hur du söker efter poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Öppna posten på detaljsidan och rulla till sektionen Social.

3 Klicka på Dela i namnlisten i sektionen Social.

Så här ansluter du till det sociala objektet för en post som har delats i Oracle Social Network

1 Rulla till sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.

2 Klicka på Anslut i namnlisten i sektionen Social.

Så här postar du uppdateringar av fält i ett socialt objekt i Oracle Social Network

1 Rulla till sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.

2 Klicka på Uppdatera i namnlisten i sektionen Social.

Så här får du åtkomst till konversationerna som du deltar i via Oracle Social Network

- Klicka på fliken Social.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om Oracle Social Network (på sidan 488)

8 Hantering av partnerrelation och High Tech

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för hantering av partnerrelationer (PRM):

- **Partner.** Använd sidorna till att hantera information om externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag.
- **Partnerprogram.** Använd sidorna till att bevaka krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram.
- **Ansökningar**. Använd sidorna till att hantera ansökningar från nya och befintliga partner om partnerskap med företaget som äger varumärket.
- **Affärsregistreringar**. Använd sidorna till att hantera affärsregistreringarna som gör att partner kan begära exklusiv rätt till en affärsmöjlighet från företaget som äger varumärket.
- **Finansieringsbegäranden**. Använd sidorna till att hantera finansieringsbegärande för monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning. Finansieringsbegäranden hjälper en partner att sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.
- **Begäranden om särskild prissättning** Använd de här sidorna om du vill hantera begäranden om särskild prissättning (SP) från partner för en prisjustering av en produkt.
- **Fonder.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden.
- **Utbildning och certifiering (U&C)**. Använd de här sidorna när du vill skapa medvetenhet i partnergruppen om utbildningar och program som erbjuds för produkter och tjänster från företaget som äger varumärket. U&C kan även användas för att hålla reda på vilka färdigheter och kompetenser partnerföretagen och deras medarbetare har. Posttyperna för U&C är:
  - Kurser
  - Examina
  - Certifieringar
  - Ackrediteringar

Obs! Posttyperna finns bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Fonder är också tillgänglig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Hantera PRM och High Tech

Mer information om att hantera och konfigurera PRM (Partner Relationship Management) finns i *Konfigurationsguide för hantering av partnerrelationer i Oracle CRM On Demand*.

Partner

På partnersidorna kan du bevaka partnerföretag och deras medlemmar, skapa partnerkonton i Oracle CRM On Demand för att stödja partneranvändare och välja lämpliga nivåer av systemåtkomst till Oracle CRM On Demand och datavisning för respektive partnerkonto.

Om partner

På fliken Partner visas ett externt företag som säljer eller servar produkter som tillhör innehavaren av märket.

Partnersidorna i Oracle CRM On Demand gör att du kan definiera affärsinformationen om partnern och även informationen om partnerskapet mellan varumärkesägaren och partnern. Exempel på uppgifter i partnerprofiler är företagsnamn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, årlig intäkt, antal anställda, marknad, bransch, affärsbeskrivning och så vidare.

Om partnerkonton

Ett *PRM-partnerkonto*, eller ett hanterat partnerkonto, är en partner med användare i Oracle CRM On Demand. Ett icke-hanterat partnerkonto har inga användare i Oracle CRM On Demand. Ett PRM-partnerkonto visas både på fliken Konto och fliken Partner och har följande attribut:

- Det är ett konto med kontotypen Partner.
- Flaggan för hanterad partner har värdet J.
- Statusen för partnerorganisationen har värdet Aktiv.

För organisationer som både är konton som säljare säljer till och PRM-partner måste du skapa två poster: en kontopost och en partnerpost.

Partnerposttypen är en underklass till kontoposttypen. På grund av detta visas anpassade fält som läggs till för kontoposttypen i partnerposttypen. Det omvända gäller dock inte: anpassade fält som läggs till för partnerposttypen kommer inte att vara tillgängliga för kontoposttypen.

I allmänhet är det bra att låta partnerspecifika attribut finnas på fliken Partner och kontospecifika attribut, som inte är relaterade till partnerrelationen, på fliken Konton. Ibland kan det dock vara praktiskt att låta ett partnerspecifikt attribut visas på fliken Konton. När du vill göra detta lägger du till anpassade attribut i kontoposttypen. Attributen blir automatiskt en del av posttypen Partner.

När du visar partnerkontot från fliken Konto visas fältet Kontotyp med värdet Partner. När du visar ett partnerkonto från fliken Partner visas inte fältet Kontotyp eftersom det enda värdet ett partnerkonto kan ha är Partner.

Obs! När statusen för partnerföretaget är Aktiv måste kontotypen för partnerkontot ha värdet Partner.

Arbeta med hemsidan för partner

Hemsidan för partner är utgångspunkten för hanteringen av partner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerkonto

Du kan skapa ett partnerkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partner. Mer information om hur du skapar partner finns i Skapa poster (på sidan 53) och Partnerfält (på sidan 496).

Tips! Du kan ange partnerhierarkier, till exempel ett företag som är ett dotterbolag till ett annat företag, genom att välja överordnade konton. Mer information om partnerhierarkier finns i Ange överordnade konton (på sidan 289).

Arbeta med partnerlistor

I sektionen Partnerlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partner.

Partnerlista	Beskrivning
Alla partners	Filtrerar alla partner som du kan visa oavsett ägare.
Mina partners	Partner med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen skapade partners	Alla partner, sorterade efter datumet då de skapades.
Nyligen ändrade partners	Alla partner, sorterade efter ändringsdatumet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partner

I sektionen för nyligen ändrade partner visas de partner som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partner:

- Alla aktiva partners
- Alla inaktiva partners

- Nyligen skapade partners
- Nyligen ändrade partners
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partner)

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för partner.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för partner om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera partnerkonton

Utför följande uppgifter för att hantera partnerkonton:

- Aktivera och inaktivera partnerkonton (på sidan 495)
- Söka efter partnerkonton (på sidan 496)
- Ta bort partnerkonton (på sidan 496)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 290)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! När du skapar ett partnerkonto och anger fältet Status för partnerorganisation i kontot till Aktiv, skapas automatiskt en bok för partnerkontot. Boknamnet som skapas automatiskt innehåller namnet på partnerkontot. När en användare läggs till i partnerorganisationen, det vill säga när partnerkontot väljs i fältet Partnerorganisation i användarens post, associeras användaren också till boken som skapades automatiskt för partnerkontot. Om användarens partnerorganisation senare ändras till en annan partnerorganisation, tas användaren automatiskt bort från partnerboken för den tidigare partnerorganisationen och läggs till i rätt partnerbok för den nya partnerorganisationen.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Aktivera och inaktivera partnerkonton

Om ett samarbete med en partner har upphört eller sagts upp kan du inaktivera det partnerkontot. Genom att inaktivera partnerkontot kan du låta det ligga kvar i Oracle CRM On Demand så att det kan aktiveras vid ett senare tillfälle.

Så här aktiverar eller inaktiverar du ett partnerkonto:

1. Gå till sidan Partner, redigera.
2. I statuslistan Partnerorganisation väljer du Aktiv för att aktivera partnerkontot eller Inaktiv för att inaktivera partnerkontot.
3. Klicka på Spara.

   Obs! Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du inte ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton. Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton.

Konvertera konton till partnerkonton

I Oracle CRM On Demand kan du konvertera konton till partnerkonton om din åtkomstnivå tillåter dig att göra det.

Innan du börjar. Din företagsadministratör måste ha lagt till kryssrutan Hantera partner på detaljsidan.

Så här konverterar du ett konto till ett partnerkonto

1. I kontolistan väljer du det konto som du vill konvertera till ett partnerkonto.
2. På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
3. Ändra kontotypen till Partner på sidan Redigera konto.
4. Markera kryssrutan Hanterad partner och klicka på Spara.

Obs! När du är klar med uppgiften ändras namnet i fältet Ägare automatiskt till namnet på den användare som utförde konverteringen, och den nya partnern läggs till i ägarens partnerteam, om partnerposttypen är konfigurerad i postägarskapets användarläge.

Så här ser du till att ett partnerkonto inte kan återställas till ett vanligt konto

1. Navigera till listan med partner på fliken Partner och markera partnerkontot.
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för partner.
3. Ändra partnerorganisationens status till Aktiv på sidan Redigera partner.

   När du har ställt in statusen Aktiv kan partnerkontot inte ändras till ett vanligt konto.

Söka efter partnerkonton

Du kan söka efter partnerkonton genom att använda funktionen Avancerad sökning i åtgärdsfältet. Du måste ange följande sökvillkor:

- Fält är inställt på Kontotyp
- Villkor är inställt på Lika med
- Filtervärde är inställt på Partner

Om du vill söka efter PRM-partnerkonton (hanterade partnerkonton) måste du specificera sökvillkor i den föregående listan och ange följande sökvillkor:

- Flaggan för hanterad partner har angetts för fältet.
- Villkoret är inställt på Lika med.
- Filtervärdet är inställt på J.

Information om hur du söker efter poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

Ta bort partnerkonton

Eftersom partnerkonton också kan användas som konton kan de kopplas till både affärsmöjligheter och andra poster. Det kan därför uppstå fel till följd av dessa kopplingar om ett partnerkonto tas bort.

Eftersom konton också kan användas som partnerkonton kan det även bli fel om du tar bort ett konto med kontotypen Partner på fliken Konton. Du kan därför inte ta bort partnerkonton på fliken Partner, utan endast inaktivera partnerkonton. Om kontot inte har något annat användningsområde och du vill ta bort det går det att ta bort det inaktiva partnerkontot på fliken Konton.

När du tar bort ett konto med typen Partner på fliken Konton görs en kontroll i Oracle CRM On Demand för att se till att statusvärdet är Inaktiv, vilket förhindrar att en aktiv partner tas bort av misstag. Information om hur du tar bort och återställer poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 174).

Partnerfält

På sidan Partner, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera befintlig information om en befintlig partner. På sidan Partner, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en partner.

Tips! Du kan också redigera partners på sidan Partnerlista och sidan Partnerdetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelpartnerinformation	
Partner	Partnerns namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Primär partnertyp	Välj den partnertyp som du vill använda som primär partnertyp för partnerkontot.
Plats	Typ av anläggningar som partnern har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Status för partnerorganisation	Anger om partnerkontot är aktivt eller inaktivt.
Överordnat konto	Namnet för ett företag som partnern är underordnad.
Telefonnummer	Huvudtelefonnumer som används för att nå partnern.
Faxnummer	Huvudfaxnummer som används för att nå partnern.
Webbplats	Webbadress för partnern.
Prislista	Prislistan som partnerkontot är associerat till. I den här prislistan lagras vanligtvis partnerns inköpskostnad.
Mer information	
Fakturerings- och leveransadresser	Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen kanske förnyas för att visa fältnamnen. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Partnerpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerpost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du

Fält	Beskrivning
	eller dina chefer kör. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Kanalkontochef	Kanalkontochefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalkontochefer utgör primär kontakt för partnern.
Antal aktiva användare	Det här är ett beräknat fält som fastställer antalet aktiva användare i Oracle CRM On Demand för partnern.
Maximalt antal användare	Det maximala antalet användare som en partnerorganisation kan ha. En partner kan inte ha fler användare än antalet som anges i det här fältet.
Återstående antal tillgängliga användare	Det här är ett beräknat fält som är lika med skillnaden mellan värdena i fälten Maximalt antal användare och Aktuellt antal aktiva användare. När värdet i det här fältet är 0 (noll) kan du inte lägga till fler aktiva användare i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om partnern. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Partnerprogram

Använd sidorna för partnerprogram för att göra följande:

- Hantera olika typer och nivåer av partnerprogram.
- Ange olika typer av partner.
- Administrera medlemskap i partnerprogram.

Ett *partnerprogram* beskriver villkoren och fördelarna för partnern när partnern är medlem i partnerprogrammet. Partnerprogram är avsedda för att företaget som äger varumärket ska kunna rekrytera partner.

Arbeta med hemsidan för partnerprogram

Hemsidan för partnerprogram är utgångspunkten för hanteringen av partnerprogram.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partnerprogram. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerprogram

Du kan skapa ett partnerprogram genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partnerprogram. Mer information om hur du skapar partner finns i Skapa partnerprogram (på sidan 501) och Fält för partnerprogram (på sidan 504).

Arbeta med partnerprogramlistor

I sektionen med listor över partnerprogram visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partnerprogram.

Partnerprogram, lista	Beskrivning
Nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter skapandedatumet.
Nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter ändringsdatum.
Alla partnerprogram	Den här listan är inte filtrerad. Här visas alla partnerprogram som du kan se, oavsett vem som äger partnerprogrammet.
Mina partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla inaktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Inaktiv.
Alla aktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Aktiv.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partnerprogram

I sektionen för nyligen ändrade partnerprogram visas de partnerprogram som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partnerprogram

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partnerprogram:

- Alla aktiva partnerprogram
- Alla inaktiva partnerprogram
- Nyligen skapade partnerprogram
- Nyligen ändrade partnerprogram
- Mina nyligen skapade partnerprogram
- Mina nyligen ändrade partnerprogram
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partnerprogram.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för partnerprogram

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för partnerprogram.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera partnerprogram

Så här hanterar du partnerprogram:

- Skapa partnerprogram (på sidan 501)
- Hantera medlemskap i partnerprogram (på sidan 501)
- Ta bort partnerprogram (på sidan 503)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)
- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 295)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 290)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa partnerprogram

I Oracle CRM On Demand kan du skapa ett partnerprogram genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i Oracle CRM On Demand beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

Så här skapar du ett partnerprogram:

1. På sidan Partnerprogram, lista klickar du på Nytt partnerprogram.

   Sidan Partnerprogram, redigera visas.

2. I fältet Partnerprogram anger du ett namn på det partnerprogram som du skapar.

   Tips! Varje partnerprogramnamn måste vara unikt.

3. I fältet Status väljer du lämplig status på partnerprogrammet.

4. Uppdatera resten av fälten på sidan Partnerprogram, redigera vid behov.

   Information om fälten finns i Partnerprogramfält (finns "Fält för partnerprogram" på sidan 504).

5. Spara partnerprogrammet.

Hantera medlemskap i partnerprogram

Du kan använda sidorna Programmedlemskap, nytt och Programmedlemskap, Redigera för att utföra följande administrativa uppgifter:

- Skapa medlemskap i partnerprogram (på sidan 501)
- Byta status på medlemskap i partnerprogram (på sidan 502)
- Ta bort medlemskap i partnerprogram (på sidan 502)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)

Skapa medlemskap i partnerprogram

När en partners ansökan om medlemskap i ett partnerprogram har godkänts blir partnern medlem i partnerprogrammet.

Så här skapar du medlemskap i partnerprogram:

1. På sidan Partnerprogram, detalj för det valda partnerprogrammet klickar du på Nytt i fältet Medlemskap för partnerprogram.

   Sidan Programmedlemskap, nytt visas.

2. I fältet Partner väljer du namnet på den partner som du vill lägga till i partnerprogrammet.

3. Fyll i övriga fält på sidan Partnermedlemskap, nytt vid behov.

   Mer information om dessa fält finns i Fält för medlemskap i program (på sidan 503).

   Obs! Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Aktuell måste du markera kryssrutan Aktiv.

4. Klicka på Spara.

Byta status på medlemskap i partnerprogram

När en partner har godkänts att delta i ett partnerprogram och du skapar en ny medlemskapspost för partnerprogrammet blir medlemspostens status som standard Aktuell.

Du kan ändra status på medlemskapet till något av följande värden:

- Utgången
- Uppsagd

Obs! Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Utgången eller Uppsagd måste du avmarkera kryssrutan Aktiv.

Så här byter du status på medlemskapet i ett partnerprogram:

1. På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på länken Redigera för det medlemskap som du vill ändra status för.

2. På redigeringssidan för programmedlemskapet väljer du lämpligt värde i listrutan Status.

3. Klicka på Spara.

Ta bort medlemskap i partnerprogram

Om du har skapat ett medlemskap av misstag eller vill ta bort ett medlemskap kan du göra det på sidan Partnerprogram, detalj.

Obs! Du kan inte ta bort ett partnerprogrammedlemskap om statusvärdet för medlemskapet är Aktuell.

Så här tar du bort ett medlemskap i ett partnerprogram:

1. I sektionen Medlemskap i program på sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det medlemskap som du vill ta bort.

En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda medlemskapet.

2 Klicka på OK.

Det valda medlemskapet tas bort.

Fält för medlemskap i program

Använd sidorna Nytt och Redigera för Medlemskap i program om du vill lägga till medlemskap i ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda sidan Medlemskap i program, redigera för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. Sidan Partnerprogram, redigera visar hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på sidorna Programmedlemskap.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelprogrammedlemskap	
Partnerprogram	Partnerprogrammet du lägger till en medlem i.
Partnertyp	Typ av partner (till exempel återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Partner	Namn på partnern du lägger till i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivån partnern gick med i programmet på.
Aktiv	Anger om medlemskapet i partnerprogrammet är Aktivt.
Id-nummer	Id-nummer för medlemskapet. Oracle CRM On Demand tilldelar id.
Status	Status för medlemskap. Giltiga värden är: Aktuell, Avslutade, Förfallna och Förnyade.
Startdatum	Datum då medlemskapet i partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.

Ta bort partnerprogram

På detaljsidan för partnerprogram kan du ta bort ett partnerprogram.

Obs! Du kan inte ta bort ett partnerprogram om statusvärdet för är Aktiv.

Så här tar du bort ett partnerprogram:

1. På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det partnerprogram som du vill ta bort.

   En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda partnerprogrammet.

2. Klicka på OK.

   Partnerprogrammet tas bort.

Fält för partnerprogram

Använd sidan Partnerprogram, redigera om du vill lägga till ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda den här sidan för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. På den här sidan visas hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Tips! Du kan också redigera partners på listsidan och detaljsidan för partnerprogram. För mer information om uppdatering av poster, se Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Administratörer kan också ge en partner behörighet till de här detaljfälten så att partnern kan uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelpartnerprogram	
Partnerprogram, namn	Namnet på partnerprogrammet. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Status	Anger om partnerprogrammet är aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdatum	Datum då partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Partnertyp	Fastställer typ av partner (till exempel, återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Programtyp	Fastställer den typ av program du skapar, exempelvis registrering av affär.
Fin.begäran tillåten	tillåter MDF (marknadsutvecklingsfond). MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.

Fält	Beskrivning
	Om du väljer MDF tillåten har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till marknadsutvecklingsfonder.
Särskild prissättning tillåten	Tillåter godkännande av särskild prissättning. Godkännande av särskild prissättning gör det möjligt för partner att begära ett särskilt pris för en produkt eller produktgrupp som säljs. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal. Om du väljer Särskild prissättning tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till särskild prissättning.
Registrering av affär tillåten	Om du väljer Registrering av affär tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till registrering av affär.
Beskrivning	Mer information om partnerprogrammet. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Mer information	
Ägare, fullständigt namn	Ägaren av partnerprogramposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerprogrampost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Ansökningar

Med en *ansökan* ansöker en ny eller befintlig partner om partnerskap med varumärkesägaren. Varumärkesägaren kan granska, godkänna eller avslå ansökan. I ansökan kan du ange uppgifter från varumärkesägarens portal. En partneransökan gör att varumärkesägaren på ett enkelt sätt kan granska, godkänna eller avslå ansökningar. Ägaren kan också hänvisa till ansökningsuppgifter när han eller hon arbetar i Oracle CRM On Demand.

Arbeta med hemsidan för ansökningar

Hemsidan för ansökningar är utgångspunkten för hanteringen av ansökningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ansökningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ansökan

Du kan skapa en ansökan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ansökningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för ansökningar (på sidan 512).

Du kan fylla i ansökan från en partnerportal med hjälp av webbtjänster. Du kan också importera ansökningar med hjälp av importverktyget i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du importerar ansökningar finns i Importera ansökningar (på sidan 511).

Arbeta med listor över ansökningar

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ansökningar.

Ansökningslista	Beskrivning
Alla ansökningar	I listan visas alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger posten. Ansökningarna filtreras inte med hjälp av alternativet.
Alla skickade ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Skickad.
Alla avslagna ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Avslagen.
Alla godkänna ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Godkänd.
Mina ansökningar	Filtrerar ansökningar med ditt namn i fältet Ägare.
Alla nyligen skapade ansökningar	Filtrerar ansökningar, sorterade efter datumet då de skapades.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar

I sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar visas de ansökningar som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ansökningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ansökningar:

- Ansökningslistor
- Alla ansökningar
- Alla avslagna ansökningar
- Alla godkänna ansökningar
- Alla skickade ansökningar
- Mina ansökningar
- Alla nyligen skapade ansökningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis en rapport med ansökningsanalyser, tillgängliga på hemsidan för ansökningar.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ansökningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för ansökningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för ansökningar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera ansökningar

Utför följande uppgifter för att hantera ansökningar:

- Skapa ansökningar (på sidan 508)
- Skicka ansökningar för godkännande (på sidan 508)
- Granska ansökningar (på sidan 509)
- Avslå ansökningar (på sidan 510)
- Återkalla ansökningar (på sidan 510)
- Avbryta ansökningar (på sidan 511)
- Ta bort ansökningar (på sidan 511)
- Importera ansökningar (på sidan 511)
- Fält för ansökningar (på sidan 512)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa ansökningar

Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en ansökan genom att ange information i ett formulär.

Så här skapar du en ansökan

1. Från listsidan för ansökningar klickar du på Nytt.
2. I fältet Ansökan anger du ett namn på ansökan som du skapar.

   Tips! Varje namn måste vara unikt.
3. Ange ditt för- och efternamn i sektionen Ansökan skickad av.
4. Uppdatera resten av fälten på redigeringssidan för ansökan om det behövs.

   Information om fälten finns i Fält för ansökningar (på sidan 512).
5. Spara ansökan.

Skicka ansökningar för godkännande

Med en partneransökan kan varumärkesägaren granska, avvisa och godkänna ansökningar effektivt.

Innan du börjar. Skapa ansökan. Mer information om hur du skapar ansökningar finns Skapa ansökningar (på sidan 508). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av ansökningar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

Så här skickar du en ansökan för godkännande

1. Välj den ansökan som du vill skicka en ansökan för i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.

   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.

3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Godkännandet av ansökan börjar. En arbetsflödesregel anger rätt användare i fältet Godkännare i ansökan.
- Godkännaren läggs till i teamet för ansökan om godkännaren inte redan ingår där.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Granska ansökningar

En varumärkesägare måste rekrytera lämpliga partner för partnerprogrammen. När möjliga partner ansöker om partnerskap, eller när befintliga partner ansöker om medlemskap i ytterligare program hos varumärkesägaren, tillåter Oracle CRM On Demand att varumärkesägaren granskar ansökningarna. Sedan kan varumärkesägaren godkänna eller avslå ansökan.

Så här granskar du en ansökan

1 På listsidan för ansökningar klickar du på namnet på den ansökan som du vill granska.

2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på lämpliga fält:

3 Om du vill göra ändringar, till exempel godkänna eller avslå en ansökan, klickar du på Redigera.

4 På redigeringssidan för ansökan ändrar du ansökan om det behövs och klickar sedan på Spara.

Godkänna ansökningar

Varumärkesägare kan använda Oracle CRM On Demand för att godkänna partneransökningar som du anser vara acceptabla.

Obs! Du kan bara godkänna partneransökningar som du är aktuell godkännare för.

Så här godkänner du en partneransökan

1 På listsidan för applikationer klickar du på namnet på den partnerapplikation som du vill godkänna.

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för ansökan.

3 Ändra godkännandestatusen till Godkänd och klicka på Spara.

Avslå ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå ansökan.

Innan du börjar. Ansökan måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en ansökan

1 Välj den ansökan som du vill avslå i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.

Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.

3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.

  Obs! Om ansökan inte har godkänts visas inget datum i fältet Godkänd den.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd om regeln har konfigurerats.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Återkalla ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en partner återkalla ansökan.

Innan du börjar. Ansökningen måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du ansökningar

1 Välj den ansökan som du vill återkalla i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.

Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.

3 Markera Återkallade i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka sedan på Spara.

När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

- Godkännarens status blir tom igen.

- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift för att bevaka godkännandeåtgärden om regeln har konfigurerats.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avbryta ansökan.

Innan du börjar. Ansökningen måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en ansökan

1. Välj den ansökan som du vill avbryta i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.

   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
3. Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka på Spara.

Ta bort ansökningar

På detaljsidan för ansökan kan du ta bort en ansökan.

Ta bort en ansökan

1. Klicka på Ta bort på detaljsidan för ansökan.

   En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort ansökan.

2. Klicka på OK.

   Ansökan tas bort.

Importera ansökningar

Vanligtvis väljer varumärkesägarna att fylla i de första partneransökningarna från en annan källa. Varumärkesägare kan fylla i partneransökningar genom att använda importverktyget i Oracle CRM On Demand. De kan också använda webbtjänster för att läsa in applikationsdata från en partnerportal. Mer information om att importera data med Oracle CRM On Demand finns i Importera data.

Fält för ansökningar

På redigeringssidan för ansökan kan du lägga till en ansökan eller uppdatera detaljer för en befintlig ansökan. På redigeringssidan för ansökan visas den fullständiga uppsättningen fält för en ansökan.

Tips! Du kan också redigera ansökningar på listsidan för ansökningar och detaljsidan för ansökningar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Företagsprofil	
Namn	Företagets namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Platsen för företaget.
Telefonnummer	Företagets primära telefonnummer.
Faxnummer	Företagets primära faxnummer.
Webbplats	Företagets webbadress.
Antal medarbetare	Det totala antalet anställda på företaget.
Årlig intäkt	Företagets totala årsintäkt.
Bransch	Branschen som företaget verkar inom.
Land	Landsdelen av företagets adress.
Adress 1	Ytterligare information om företagets adress.
Adress 2	Ytterligare information om företagets adress.
Ort	Ortsdelen av företagets adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av företagets adress.
Postnummer	Postnummerdelen av företagets adress.
Ansökan skickad av	
Förnamn	Avsändarens förnamn.
Efternamn	Avsändarens efternamn.
Telefonnr, arbete	Avsändarens telefonnummer till arbetet.
Mobiltelefonnr	Avsändarens mobiltelefonnummer.

Fält	Beskrivning
Faxnr, arbete	Avsändarens faxnummer till arbetet.
E-postadress	Avsändarens e-postadress.
Befattning	Avsändarens befattning.
Sändningsstatus	Ansökans aktuella sändningsstatus. Värdena är: Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som har befogenhet att godkänna ansökan.
Land	Landsdelen av avsändarens adress.
Adress 1	Ytterligare information om avsändarens adress.
Adress 2	Ytterligare information om avsändarens adress.
Ort	Ortsdelen av avsändarens adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av avsändarens adress.
Postnummer	Postnummerdelen av avsändarens adress.
Information om samarbete	
Godkännandestatus	Ansökans aktuella godkännandestatus. Värdena är: Avvaktar godkännande, Godkänd, Avslagen eller Annullerad.
Skickat datum	Datumet då ansökan skickades.
Godkänt den	Datumet då ansökan godkändes.
Bearbetad av: Namn	Namnet på personen som har granskat och antingen godkänt eller avslagit ansökan.
Avslagsorsak	Orsaken till att ansökan avslogs. Värdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information eller Övrigt.
Partnerprogram	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Programnivå	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Typen av partner som ansökan skickas för.
Förväntade samarbetsförmåner	De förväntade förmånerna av samarbetet. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 500 tecken.
Befintliga samarbeten	I det här fältet visas en lista över alla befintliga samarbeten. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 300 tecken.
Mer information	
Partner	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.

Fält	Beskrivning
Källa	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Kampanj	Kampanjen som resulterade i den här ansökan om samarbete. Kampanjen är associerad med ansökan.
Ansöknings-id	Det unika identifieringsnumret (id-numret) för ansökan.
Ägare	Applikationspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Registrering av affärer

Affärsregistrering är en process där partner begär ensamrätt till en affärsmöjlighet av varumärkesägaren. Processen gör att partner kan informera leverantören om en eventuell affärsmöjlighet som de sedan får företräde till. Affärsregistreringar anses mindre hypotetiska är kundämnen, men mer hypotetiska än affärsmöjligheter.

I de flesta fall begär en partner registrering av ett kundämne eller en affärsmöjlighet som partnern har hittat. Partnern kan dock också begära registrering av en affärsmöjlighet som partnern tidigare har fått från varumärkesägaren.

Affärsregistreringar kan minska kanalkonflikter där partner måste konkurrera om samma affärsmöjlighet med varandra eller leverantörens interna säljare. Affärsregistreringar har också följande fördelar:

- Varumärkesägarens synlighet för partnerns affärsmöjlighetspipeline ökar.
- Varumärkesägarens möjligheter till merförsäljning och korsförsäljning ökar.

När partnern registrerar en affär kanske partnern inte har tillräckligt med information om affärsmöjligheten. Partnern kanske inte känner till vilka produkter kunden tänker köpa, utan har bara eventuellt en vag uppfattning om kundens intressen, till exempel *avancerade servrar* i stället för specificerade produkter. Därför kan partnern ange så lite eller så mycket information de vill när de gör affärsregistreringar.

Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar

Hemsidan för affärsregistreringar är utgångspunkten för hanteringen av affärsregistreringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsregistreringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsregistrering

Du kan skapa en affärsregistrering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade registreringar som väntar på mitt godkännande. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för affärsregistrering (på sidan 526).

Arbeta med listor över affärsregistreringar

I sektionen Listor över affärsregistreringar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

Följande sektioner är några av de sektioner som kan visas på din hemsida för affärsregistreringar.

Listor över affärsregistreringar	Beskrivning
Alla affärsregistreringar	I den här listan visas alla poster som du har behörighet att se, oavsett vem som äger posten. I listan filtreras inte affärsregistreringar.
Nyligen ändrade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen visade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter de senast visade.
Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar med ett förfallodatum som infaller inom de kommande 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande	Alla affärsregistreringar med godkännandestatus Avvaktar godkännande som du är den aktuella godkännaren för.
Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar utan aktivitet i den associerade affärsmöjligheten inom de senaste 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Aktiva affärsregistreringar	Alla affärsregistreringar med godkännandestatusen Godkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande

I sektionen Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande visas alla affärsregistreringar som du är den aktuella godkännaren för, men som du ännu inte har godkänt.

Övriga sektioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för affärsregistreringar:

- Godkända affärsregistreringar
- Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna
- Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna
- Nyligen skapade affärsregistreringar
- Nyligen ändrade affärsregistreringar
- Aktiva affärsregistreringar
- En eller flera rapportsektioner [Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, t.ex. Godkända registreringar efter affärsstorlek (stapeldiagram), Godkända registreringar efter ålder (stapeldiagram), Registreringar efter status (cirkeldiagram), Registreringar som resulterar i vinst (efter period) (stapeldiagram) eller Antal (#) registreringar (per period) (stapeldiagram).]

Lägga till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsregistreringar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för affärsregistreringar.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsregistreringar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsregistreringar

Utför följande uppgifter för att hantera affärsregistreringar:

- Skapa affärsregistreringar (på sidan 517)
- Skicka affärsregistreringar för godkännande (på sidan 518)
- Godkänna affärsregistreringar (på sidan 519)
- Returnera affärsregistreringar (på sidan 520)
- Avvisa affärsregistreringar (på sidan 520)
- Skicka affärsregistreringar igen (på sidan 521)
- Avbryta affärsregistreringar (på sidan 521)
- Avsluta perioden för affärsregistreringar (på sidan 522)
- Uppdatera affärsregistreringar (på sidan 522)
- Länka produkter till affärsregistreringar (på sidan 523)
- Beräkna affärens storlek (på sidan 523)
- Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter (på sidan 524)
- Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 524)
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 525)
- Fält för affärsregistrering (på sidan 526)

Skapa affärsregistreringar

I Oracle CRM On Demand skapar partner affärsregistreringar genom att registrera information i ett formulär. Partnern kan öppna formuläret från olika områden i applikationen, beroende på vad partnern arbetar med och vad partnern vill göra. I det här avsnittet beskrivs hur det går till att skapa en affärsregistrering via fliken Affärsregistreringar. Partner kan också skapa affärsregistreringar på andra sätt. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53).

När en partner skapar en affärsregistrering kan partnern göra den fristående eller koppla den till en affärsmöjlighet. Partnern skapar en fristående registrering när partnern tror att han eller hon tror att en möjligt affär har upptäckts och vill registrera den hos varumärkesägaren. Ägaren betraktar den eventuellt inte som en affärsmöjlighet förrän den har verifierats av en eller flera personer i organisationen.

När partnern tror att han eller hon har upptäckt en affärsmöjlighet men varumärkesägaren inte anser att det är en möjlighet förrän den har verifierats och bekräftats kan partnern skapa en affärsregistrering. Affärsregistreringen innehåller information om både affärsmöjligheten och registreringen. I ett visst skede skickar partnern registreringen för godkännande och, i förekommande fall, godkänner varumärkesägaren den. Innan affärsregistreringen slutgodkänns kopplar ägaren den till en affärsmöjlighet.

Så här skapar du en affärsregistrering

1 Klicka på Ny på listsidan för affärsregistreringar.

2 Fyll uppgifterna i formuläret för affärsregistreringar.

a Om affärsregistreringen är avsedd för en befintlig affärsmöjlighet markerar du affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet. I fältet visas bara affärsmöjligheter som du kan visa. Det anpassade fältet fylls automatiskt i med namnet på kunden som är kopplad till affärsmöjligheten.

b Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet (eller en affärsmöjlighet som du inte kan visa) markerar du kryssrutan Ny affärsmöjlighet och anger informationen nedan i sektionen Information om affärsmöjlighet.

- Valuta
- Affärens storlek
- Stängningsdatum
- Produktintresse
- Nästa steg

c Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet kan den gälla en ny eller befintlig kund. Om den gäller en befintlig kund markerar du kunden i fältet Associerad kund. Om registreringen gäller en ny kund markerar du kryssrutan Ny kund och fyller sedan i följande fält i informationssektionen för nytt företag:

Mer information om fälten för affärsregistrering finns i Fält för affärsregistrering (på sidan 526).

3 Spara posten.

Skicka affärsregistreringar för godkännande

En *affärsregistrering* är en begäran från en partner om att varumärkesägaren ska ge partnern ensamrätt till en affärsmöjlighet. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om den ska godkännas. I små företag är det oftast samma personer som godkänner alla registreringar. I stora företag är det vanligare att olika godkännare godkänner olika registreringar, baserat på en rad faktorer, till exempel affärens storlek, partner, produkter och så vidare.

Innan du börjar. Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns Skapa affärsregistrering (finns "Skapa affärsregistreringar" på sidan 517). Skapa en arbetsflödesregel som utser en användare till godkännare av affärsregistreringar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

Så här skickar du affärsregistreringar för godkännande

1 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen.

2 Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av en arbetsflödesregel.
- Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Godkänna affärsregistreringar

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en affärsregistrering innan registreringen kan betraktas som en gällande affärsmöjlighet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer genom att varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

En affärsregistrering kan bara godkännas om den har kopplats till en affärsmöjlighet. Om registreringen inte har kopplats till en affärsmöjlighet (om det till exempel är en fristående registrering) måste den kopplas till en befintlig affärsmöjlighet eller omvandlas till en affärsmöjlighet manuellt. Mer information om hur du konverterar en affärsregistrering till en affärsmöjlighet finns i Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 524). När en affärsregistrering slutligen godkänns blir affärsmöjligheten som har kopplats till registreringen synlig för partnerorganisationen eftersom partneranvändarna kan behöva använda affärsmöjligheten.

Obs! Den tillhörande affärsmöjligheten blir bara synlig för partnerorganisationen när affärsregistreringen godkänns. När registreringen antingen returneras eller avslås kan inte affärsmöjligheten visas.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du affärsregistreringar

1. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar.
2. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

   - Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Oracle CRM On Demand validerar att en affärsmöjlighet anges i fältet Associerad affärsmöjlighet.
   - Oracle CRM On Demand validerar att affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet inte redan har kopplats till en godkänd affärsregistrering.
   - Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken är markerad.

- Fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetshuvudet fylls i med utgångsdatumet för den godkända registreringen.
- Partnerinformationen från den godkända registreringen kopieras till affärsmöjlighetshuvudet.
- Den slutliga godkännaren ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Returnera affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera registreringen till skaparen för att ändra parametrarna för affärsregistreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du affärsregistreringar

- Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

  När du har ändrat statusen till Returnerad görs följande:

  - Registreringens sändningstatus är Inte skickad.
  - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
  - En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
  - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Den som har skapat affärsregistreringen kan nu uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka affärsregistreringar finns i Skicka affärsregistreringar för godkännande (på sidan 518).

Avvisa affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå registreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du affärsregistreringar

- Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

  När du har ändrat statusen till Avslagen görs följande:

  - Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
  - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.

- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skapas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Skicka affärsregistreringar igen

När en affärsregistrering behandlas i godkännandeprocessen kan godkännaren begära in ytterligare information för att kunna godkänna eller avvisa registreringen. I sådana fall kan godkännaren skicka tillbaka registreringen till ägaren och ange orsaken till returen. Registreringens ägaren kan också återkalla registreringen för att kunna ange mer information.

När registreringen har returnerats eller återkallats kan ägaren uppdatera den. Efter uppdateringen kan ägaren skicka registreringen för godkännande igen.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara antingen Återkallad eller Inte skickad.

Så här skickar du affärsregistreringar igen

1. Lägg till den begärda informationen på redigeringssidan för affärsregistreringar.
2. Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

   När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen. Klicka sedan på Spara.

   När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

   - Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
   - Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
   - Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av ett arbetsflöde.
   - Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
   - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta affärsregistreringar

Varumärkesägare kan avbryta affärsregistreringar när fältet Godkännandestatus har något av följande värden:

- Avvaktar godkännande
- Godkända

När godkännandestatusen har ett annat värde går det inte att avbryta en affärsregistrering.

Så här avbryter du affärsregistreringar

- Välj Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

  När en godkänd affärsregistrering har avbrutits uppdateras den associerade affärsmöjligheten så här:

  - Kryssrutan Registrerad är inte markerad.
  - Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
  - Fältet Registrerad partner får ett nullvärde.

Avsluta perioden för affärsregistreringar

Du kan när som helst avsluta perioden för affärsregistreringar om båda av följande villkor uppfylls:

- Fältet Sändningsstatus i affärsregistreringsposten anges till Skickad.
- Fältet Godkännandestatus i affärsregistreringsposten anges till Godkänd.

Så här avslutar du perioden för affärsregistrering

- Markera Utgången i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

När du ändrar statusen till Utgången görs följande:

- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken markeras inte.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.

Uppdatera affärsregistreringar

När du skapar en affärsregistrering är det inte säkert att du har all information till hands. Dessutom går det inte att lägga till produktinformation i en registrering förrän affärsregistreringen har skapats. Därför kan du granska och ändra en affärsregistrering som är synlig för dig i Oracle CRM On Demand.

När en affärsregistrering har statusen Inte skickad eller Återkallad kan du redigera registreringen eller lägga till eller ta bort intäktsrader. Om en registrering har en annan status kan du inte ändra den.

Så här uppdaterar du en affärsregistrering

1. Klicka på Redigera på listsidan för affärsregistreringar.
2. Ändra registreringen på redigeringssidan för affärsregistreringar och klicka sedan på Spara.

Länka produkter till affärsregistreringar

När du registrerar en ny affärsmöjlighet har du en viss uppfattning om vilken typ och vilken mängd av en produkt som kundämnet är intresserat av. Det är viktigt att sparar den här informationen om affärsregistreringen, eftersom många företag granskar produkterna medan de funderar på godkännande av registreringen. Eftersom en affärsregistreringen kan konverteras till en affärsmöjlighet innan det slutliga godkännandet är det viktigt att du sparar produktlinjeinformationen om affären så att den kan kopieras till affärsmöjligheten vid konverteringen.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Skapa affärsregistreringen och ange statusen Inte skickad eller Återkallad. Du kan lägga till produktlinjer i affärsregistreringen efter att den har skapats, men innan den skickas för godkännande.

Så här länkar du produkter till affärsregistreringar

1 Klicka på Lägg till i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.

2 I fältet fälten anger du produktnamn, kvantitet och pris för produkten som du vill länka till affärsregistreringen. Sedan klickar du på Spara.

Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (på sidan 114).

Beräkna affärens storlek

En affärsregistrering kan ha noll, en, eller flera associerade rader. Varje produktrad kan ha ett associerat intäktsvärde. Du kan ange affärens storlek i affärsregistreringens huvud så att den är lika med summan av alla intäktsrader, med rätt valuta.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här beräknar du affärens storlek

1 Klicka på Uppdatera affärsstorlek i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.

Oracle CRM On Demand hämtar intäkten från alla rader och konverterar den till affärens valuta (som anges i registreringshuvudet). Vid konverteringen tar Oracle CRM On Demand hänsyn till radens växlingsdatum. Om ett växlingsdatum har angetts för raden används det datumets växlingskurs vid konverteringen. Om inget växlingsdatum har angetts använder Oracle CRM On Demand det aktuella datumet för konverteringsberäkningarna.

Den konverterade intäkten från alla rader summeras till en löpande summa och värdet anges i fältet Affärens storlek i registreringshuvudet.

2 Klicka på Spara.

Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter

I Oracle CRM On Demand kan du associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och ändra befintliga associationer mellan dem. En affär kan även associeras med en felaktig affärsmöjlighet.

Så här associerar du affärsregistreringar med affärsmöjligheter

1. På listsidan för affärsregistreringar klickar du på Redigera för den affärsregistrering som du vill arbeta med.
2. I fältet Associerad affärsmöjlighet på redigeringssidan för affärsregistreringar söker du efter och väljer den affärsmöjlighet som du vill associera affärsregistreringen med. Sedan klickar du på Spara.

Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har rätt inställningar kan du skapa konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter eller slå samman affärsregistreringar med befintliga poster genom att konvertera affärsregistreringsposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

Innan du börjar.Gör följande:

- Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns i Skapa en affärsregistrering (finns "Skapa affärsregistreringar" på sidan 517).
- Ställ in användarrollen och åtkomstprofilen. Mer information om inställningarna finns i Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 525).

Så här konverterar du en affärsregistrering till ett konto, en kontakt eller en affärsmöjlighet

1. Välj den affärsregistrering som du vill konvertera i sektionen Alla affärsregistreringar på hemsidan för affärsregistreringar.

   Information om hur du väljer affärsregistreringar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Konvertera till affärsregistrering på detaljsidan för affärsregistreringar.
3. Gör något av följande på sidan för konvertering av affärsregistreringar:
   - Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för affärsregistreringen markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

     I sektionen Konto visas som standard fältet för associerat företag för affärsregistreringen i fältet Associerat konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för affärsregistreringen.
   - Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

Om registreringsposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om registreringsposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla affärsregistreringen till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

4. Om du vill konvertera affärsregistreringen till en affärsmöjlighet markerar du kryssrutan Skapa ny affärsm. automatiskt. Fyll sedan i fälten.

   Affärsregistreringens namn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet. Data i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera informationen på konverteringssidan för affärsregistreringar. Du kan också koppla affärsregistreringen till en befintlig affärsmöjlighet. Gör så här:

   a. Markera alternativet för befintlig affärsmöjlighet

   b. Markera en affärsmöjlighet med hjälp av sökikonen bredvid fältet Associerad affärsmöjlighet.

5. Konvertera affärsregistreringen genom att klicka på Spara.

Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar

När du vill konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

Inställningar för åtkomstprofiler för konvertering av affärsregistreringar

De åtkomstnivåer som gör att du kan konvertera affärsregistreringar visas i tabellerna nedan. Inställningarna måste göras både i standardåtkomstprofilen och i din ägaråtkomstprofil.

I följande tabell visas de åtkomstnivåinställningar du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs och redigera
Kontakt	Läs och redigera
Affärsregistrering	Läs och redigera
Affärsmöjlighet	Läs och redigera

I tabellen nedan visas de åtkomstnivåinställningar för posttyper med relaterad information du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Adresser	Läs, skapa och redigera
Kontakt	Konton	Läs och skapa
	Adresser	Läs, skapa och redigera
Affärsmöjlighet	Intäkt	Läs och redigera
	Kontakt	Läs och skapa

Inställningar av användarroller för konvertering av affärsregistreringar

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera affärsregistreringar är följande:

- Rollen måste ha behörighet att konvertera affärsregistreringar.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:
  - Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Affärsregistrering i alla konverteringar.
  - När du vill konvertera (det vill säga länka) affärsregistreringar till befintliga affärsmöjligheter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Affärsmöjlighet.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

Obs! Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Fält för affärsregistrering

Använd redigeringssidan för affärsregistrering om du vill lägga till en affärsregistrering eller uppdatera detaljerna för en befintlig affärsregistrering. På redigeringssidan för affärsregistrering visas en fullständig uppsättning fält för en affärsregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om affärsregistrering	
Namn	Namnet på affärsregistreringen. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Typ	Typ av affärsregistrering. Alternativen inkluderar: Standard och Icke-standard.
Sändningsstatus	Sändningsstatus för affärsregistreringen. Alternativen inkluderar: Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Sista giltighetsdatum	Datumet då affärsregistreringen upphör.
Specialpris begärt	Anger om särskild prissättning har begärts för affärsregistreringen.
Associerat kundämne	Ett unikt id för kundämnet som ledde till affärsregistreringen.
Id	Det unika id:t för affärsregistreringen.
Huvudpartner	Partnerkontot som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Huvudpartner: Plats	Platsen för det ursprungliga partnerkontot.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som affärsregistreringen är kopplad till.
Målsättning	Målsättningen som är associerad med affärsregistreringen.
Support begärd	Anger om support har begärts för affärsregistreringen före försäljning.
Information om affärsmöjlighet	
Associerad affärsmöjlighet	Namnet på den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Ny affärsmöjlighet	Anger om den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen är ny.
Valuta	Vald valuta för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Affärens storlek	Affärens storlek i den valda valutan.
Avslutsdatum	Stängningsdatumet för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Produktintresse	Det produktområde som den möjliga kunden är intresserad av.
Nästa steg	Nästa logiska steg i säljprocessen för den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen.

Fält	Beskrivning
Kundinformation	
Associerad kund	Namnet på den kundorganisation som är associerad med affärsregistreringen.
Ny kund	Anger om affärsregistreringen är för en ny kundorganisation.
Företagsnamn	Namnet på kundorganisationen.
Land	Det land där kundorganisationen har sitt säte.
Gata	Kundorganisationens gatuadress.
Ort	Orten i kundorganisationens adress.
Delstat	Delstaten i kundorganisationens adress.
Postnr	Postnumret i kundorganisationens adress.
Associerad kontakt	Namnet på en associerad kontakt.
Ny kontakt	Anger om det här är en ny kontakt.
Titel	Anger den korrekta hälsningsfrasen.
Förnamn	Kundens förnamn.
Mellannamn	Kundens mellannamn.
Efternamn	Kundkontaktens efternamn.
Befattning	Kundkontaktens befattning.
E-post	Kundkontaktens e-postadress.
Telefonnr	Kundkontaktens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundkontaktens mobiltelefonnummer.
Faxnr	Kundkontaktens faxnummer.
Godkännandeinformation	
Godkännandestatus	Den aktuella statusen för godkännandet av affärsregistreringen.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som måste godkänna affärsregistreringen härnäst.
Slutgiltig godkännare	Namnet på den person som gav affärsregistreringen det slutliga godkännandet.
Skickat datum	Datumet då affärsregistreringen skickades för godkännande.
Godkänt den	Datumet då affärsregistreringen slutligen godkändes.

Fält	Beskrivning
Avslagsorsak	Orsaken till att affärsregistreringen avslogs.
Beskrivning	Mer information om affärsregistreringen. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Mer information	
Ägare	Ägaren till affärsregistreringsposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ägare, partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som äger affärsregistreringen.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Beskrivning	Ange mer information om affärsregistreringen.

Finansieringsbegäranden

Marknadsutvecklingsfonder (MDF) ger varumärkesägare möjlighet att göra marknadsföringsfonder tillgängliga för en partner på ett organiserat sätt, så att partnern kan sälja varumärkesägarens produkter i angivna geografiska områden, eller så att partnern kan marknadsföra varumärket. En *finansieringsbegäran* är en begäran om finansiering från en partner till en varumärkesägare.

Partner kan begära förgodkännanden för att finansiera marknadsföringsaktiviteter. I finansieringsbegäran anges detaljer för marknadsföringsaktiviteten samt den beräknade kostnaden. Finansieringsbegäran dirigeras sedan genom en godkännandeprocess. Varumärkesägaren tillhandahåller den godkända finansieringen för begäran, och kan godkänna, avslå eller returnera den.

När marknadsföringsaktiviteterna är klara kan partner skapa krav för att lösa in de spenderade pengarna som förgodkändes av varumärkesägaren. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende. En finansieringsbegäran kan bara ha ett associerat krav. När kravet är godkänt debiteras finansieringen med den associerade finansieringsbegäran.

Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden

Hemsidan för finansieringsbegäranden är utgångspunkten för hanteringen av marknadsutvecklingsmedel.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansieringsbegäranden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansieringsbegäran

Du kan skapa en finansieringsbegäran genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansieringsbegäranden. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för finansieringsbegäranden.

Arbeta med listor över finansieringsbegäranden

I sektionen Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansieringsbegäranden.

Lista över finansieringsbegäranden	Beskrivning
Alla finansieringsbegäranden	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. Finansieringsbegärandena filtreras inte.
Nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter ändringsdatum.
Mina finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla godkända finansieringsbegäranden som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden

I sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden

I sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden:

- Listor över finansieringsbegäranden
- Alla avvaktande finansieringsbegäranden
- Nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Mina avvaktande finansieringsbegäranden
- Mina godkända finansieringsbegäranden
- Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Finansieringsbegäranden som avvaktar mitt godkännande

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansieringsbegäranden.
2. På sidan för hemsideslayouten för finansieringsbegäranden klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera finansieringsbegäranden

Utför följande uppgifter för att hantera finansieringsbegäranden:

- Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 532)
- Återkalla finansieringsbegäranden (på sidan 533)
- Returnera finansieringsbegäranden (på sidan 534)
- Avslå finansieringsbegäranden (på sidan 534)
- Godkänna finansieringsbegäranden (på sidan 535)
- Avbryta finansieringsbegäranden (på sidan 536)
- Skicka krav för finansieringsbegäranden (på sidan 536)
- Avvisa krav för finansieringsbegäranden (på sidan 537)
- Godkänna krav för finansieringsbegäranden (på sidan 537)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Procedurer som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skicka finansieringsbegäranden för godkännande

Partner kan begära att finansieringen av marknadsföringsaktiviteter förhandsgodkänns genom att skicka en begäran. En finansieringsbegäran innehåller uppgifter om aktiviteten och beloppet som partnern tror kommer att behövas.

Innan du börjar. Skapa finansieringsbegäran. Skapa ett arbetsflöde som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

Så här skickar du en finansieringsbegäran för godkännande

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka från sektionen Alla finansieringsbegäran på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat fältet Sändningsstatus till Skickad och sparat posten händer följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Finansieringsbegäran skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Finansieringsbegäran visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel uppdatera beloppen, ändra finansieringen med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla finansieringsbegäranden

Du kan återkalla en finansieringsbegäran när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du en finansieringsbegäran

1 Välj den finansieringsbegäran som du vill återkalla i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

- Godkännandestatusen återställs till ett nullvärde.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar åtgärden (om den har konfigurerats).
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden (om den har konfigurerats).

Nu kan du uppdatera finansieringsbegäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 532).

Returnera finansieringsbegäranden

När en finansieringsbegäran går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar eller ytterligare information.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill returnera i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

   - Finansieringsbegärans sändningstatus är Inte skickad.
   - Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
   - En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan ägaren till finansieringsbegäran uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka finansieringsbegäranden finns i Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 532).

Avslå finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om det begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Finansieringsbegäran behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna finansieringsbegäranden

En godkännare kan förhandsgodkänna en finansieringsbegäran och tilldela marknadsaktiviteten ett belopp. För närvarande är dirigeringen av finansieringsbegärandena en manuell process. Endast en godkännandenivå används.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer när varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Ange ett belopp i fältet Förhandsgodkänt belopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.

4. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus och klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

   - Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Oracle CRM On Demand validerar att det förhandsgodkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
   - Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
   - Datumet för förhandsgodkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - Ett arbetsflöde skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
   - Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har godkänts skrivskyddas den. Det går inte att ändra den utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta finansieringsbegäranden

Varumärkesägaren kan avbryta en finansieringsbegäran när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans godkännandestatus måste vara Godkänd.

Så här avbryter du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill avbryta i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
   - Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för finansieringsbegäranden

Partner skapar krav för att lösa in de förgodkända pengarna som spenderades på marknadsföringsaktiviteter. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende.

Så här skickar du ett krav för en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.

4. Välj Krav skickat i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

   När fältet Kravstatus har ändrats till Krav skickat och posten har sparats inträffar följande:

   - Finansieringsbegäran skickas.
   - Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.

- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avvisa krav för finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran för marknadsutvecklingsfonden måste ha kravstatusen Krav skickat.

Så här avslår du krav för begäranden för marknadsutvecklingsfond

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå en begäran för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för finansieringsbegäranden

En godkännare kan godkänna en finansieringsbegäran och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för finansieringsbegäranden.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du ett krav för en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3. Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.

4. Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas genereras ett felmeddelande.
- Datumet för kravbeslutet anges till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När ett krav har godkänts debiterar det fonden som är kopplad till finansieringsbegäran.

Fält för finansieringsbegäranden

Använd redigeringssidan för finansieringsbegäran när du vill lägga till en finansieringsbegäran eller uppdatera detaljerna om en befintlig finansieringsbegäran. På redigeringssidan för finansieringsbegäran visas den fullständiga uppsättningen fält för en finansieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Id	Identifieraren för en finansieringsbegäran (id).
Begäran	Unikt namn på finansieringsbegäran.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Fond	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Skickad, Inte skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då finansieringsbegäran måste ha godkänts. Som standard är det inställt på dagens datum plus 7 dagar.
Sista giltighetsdatum	Datumet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Kampanj	Namnet på kampanjen som är associerad med finansieringsbegäran.
Marknadsföringssyfte	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Region	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Kategori	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Partnerprogram	Namnet på partnerprogrammet som är associerat med

Fält	Beskrivning
	finansieringsbegäran.
Valuta för fin.begäran	Den begärda valutan för finansieringsbegäran.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Startdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten slutar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Begärt belopp	Det totala begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Förhandsgodkänt belopp	Varumärkesägaren anger det totala godkända beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Datum för begäran	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.
Skickat datum	Datum och tid då finansieringsbegäran skickades.
Datum för förhandsgodkännande	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Senast godkänd av	Namnet på den föregående godkännaren.
Orsakskod	Orsaken till att marknadsföringsaktiviteten inte godkändes. Standardvärdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information och Övrigt.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänt för marknadsföringsaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuella status.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Mer information	
Ägare	Ägaren av posten för finansieringsbegäran. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster

Fält	Beskrivning
	begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Ytterligare information om finansieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnern som startade finansieringsbegäran.

Begäranden om särskild prissättning

Begäranden om särskild prissättning innefattar affärsprocesserna som en partner använder när partnern ber varumärkesägaren om en rabatt på en produkt. En begäran om särskild prissättning kan till exempel vara en reaktion på en tendens om allmänt nedåtgående priser eller en konkurrensutsatt affär. Om varumärkesägaren tillåter de lägre priserna får partnern rabatten efter försäljningen. Det särskilda priset gäller vanligtvis för en auktoriserad produkt, kvantitet, tidslängd och partnern eller slutkunden eller båda.

Begäranden om särskild prissättning innefattar följande faser:

Hantering av begäranden om särskild prissättning. Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande och när begäran har godkänts säljer partnern produkterna till ett nytt lägre pris till kunden. Efter försäljningen kan partnern begära tillbaka skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset via en särskilt kravprocess.

Hantering av kravet på prisskillnaden. Partnern skapar ett krav som gäller godkända och öppna begäranden om särskild prissättning för att kunna krediteras för en förlust. Vanligtvis skickas säljpunktsrapporter efter försäljningen med kraven. När kravet har godkänts krediterar varumärkesägaren partnern för skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset.

Fördelarna för varumärkesägare och partner med begäranden om särskild prissättning är följande:

- Varumärkesägarna kan stödja sina partner i konkurrensutsatta situationer
- Partner kan köpa produkter och lägga på lager, även om det är troligt att priserna faller i framtiden

Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning

Hemsidan för begäran om särskild prissättning är utgångspunkten för hanteringen av begäranden om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för begäran om särskild prissättning. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en begäran om särskild prissättning

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade begäranden om specialpris. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för begäranden om särskild prissättning (på sidan 554).

Arbeta med Listor över begäranden om särskild prissättning

I sektionen Listor över begäran om särskild prissättning visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för begäranden om särskild prissättning.

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
Alla begäranden om särskild prissättning	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. I listan filtreras inte begäranden om särskild prissättning.
Nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter ändringsdatum.
Mina begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande begäranden om	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
specialpris	godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända begäranden om specialpris	Filtrerar alla godkända begäranden om särskild prissättning som du äger.
Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav och där du är nästa godkännare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris

I sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris

I sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning:

- Listor över begäranden om särskild prissättning
- Alla avvaktande begäranden om specialpris
- Nyligen skapade begäranden om specialpris
- Nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Mina avvaktande begäranden om specialpris

- Mina godkända begäranden om specialpris
- Mina nyligen skapade begäranden om specialpris
- Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande
- En eller flera rapportsektioner (Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis Analysrapport för begäran om särskild prissättning, tillgängliga på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för begäranden om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

Hantera begäranden om särskild prissättning

Utför följande uppgifter för att hantera begäranden om särskild prissättning:

- Länka produkter till begäranden om särskild prissättning (på sidan 544)
- Länka program till begäranden om särskild prissättning (på sidan 545)
- Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 545)
- Återkalla begäranden om särskild prissättning (på sidan 546)
- Returnera begäranden om särskild prissättning (på sidan 546)
- Avslå begäranden om särskild prissättning (på sidan 547)
- Godkänna begäranden om särskild prissättning (på sidan 548)
- Avbryta begäranden om särskild prissättning (på sidan 549)
- Skicka krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 549)
- Avslå krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 550)
- Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 550)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning när du vill göra följande:

- Bevaka vilka produkter som tillhör begäran om särskild prissättning
- Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända (auktoriserade) beloppen

Obs! Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända beloppen via knappen Uppdatera summor för begärande.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produkter med särskild prissättning tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här länkar du en produkt till en begäran om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill länka produkten till.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.

3. Markera produkten som du vill lägga till i begäran i fältet Produkt.

4. Uppdatera de nödvändiga fälten på detaljsidan för produkter med särskild prissättning.

   Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 552).

5. Spara posten.

Så här beräknar du de totala begärda och förhandsgodkända beloppen

1. Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill beräkna beloppen för.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden.

3 Klicka på Uppdatera summor för begärande i sektionen Produkter med särskild prissättning.

Då beräknas de totala begärda och förhandsgodkända beloppen och fälten för totalt begärt och godkänt belopp uppdateras.

Länka program till begäranden om särskild prissättning

Du kan associera en begäran om särskild prissättning med ett visst partnerprogram som du deltar i.

Så här länkar du program till begäranden om särskild prissättning

1 Gå till redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

2 I listan Partnerprogram väljer du namnet på det partnerprogram som du vill lägga till i begäran om särskild prissättning. Sedan klickar du på Spara.

Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande

Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en prisjustering på en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om begäran ska godkännas.

Innan du börjar. Skapa begäran om särskild prissättning. Mer information om hur du skapar poster finns Skapa poster (på sidan 53). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler.

Så här skickar du begäranden om särskild prissättning för godkännande

1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill skicka för godkännande (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

4 Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Begäran om särskild prissättning skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.

- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Begäran om särskild prissättning visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel lägga till eller ta bort produkter, uppdatera de begärda priserna med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla begäranden om särskild prissättning

Du kan återkalla en begäran om särskild prissättning när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning som du vill återkalla (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

   När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

   - Godkännandestatusen blir tom igen.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan du uppdatera begäran om särskild prissättning och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 545).

Returnera begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar. Godkännaren kan ge kommentarer och begära ytterligare information från ägaren.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du begäranden om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill returnera i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning har sändningsstatusen Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Ägaren till begäran om särskild prissättning kan uppdatera begäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 545).

Avslå begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om den begärda rabatten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du begäranden om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avslå i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna begäranden om särskild prissättning

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en begäran om särskild prissättning, beroende på företagets verksamhet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Varje godkännare i godkännandekedjan ändrar fältet Godkännare till nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Sändningsstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill godkänna i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

4. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

   - Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Oracle CRM On Demand validerar att det godkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
   - Oracle CRM On Demand validerar att Totalt godkänt belopp är lika med summan av de godkända beloppen för alla produkter med särskild prissättning. Om summan inte är samma misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
   - Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har godkänts skrivskyddas den. Den går inte att ändra utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta begäranden om särskild prissättning

Varumärkesägaren kan avbryta en begäran om särskild prissättning när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en begäran om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avbryta i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för begäranden om särskild prissättning

Med hjälp av kravprocessen för begäranden om särskild prissättning kan partner begära tillbaka skillnaden mellan den ursprungliga inköpskostnaden och den nya godkända kostnaden som har godkänts i begärandeprocessen för särskild prissättning. Vanligtvis kontrollerar en eller två personer hos varumärkesägaren kravet med hjälp av ett antal kriterier.

Så här skickar du krav för begäranden om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

4 Markera Skickat skadest.krav i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När fältet Kravstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Kravet skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avslå krav för begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha kravstatusen Skickad.

Så här avslår du krav för begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning som du vill avslå ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

   När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning

En godkännare kan godkänna ett krav för särskild prissättning och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för kraven för särskild prissättning.

Innan du börjar. Kravstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du krav för begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

4 Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När du har ändrat kravstatusen till Krav godkänt görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skickas ett felmeddelande.
- Datumet för kravbeslutet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Utför följande uppgifter för att hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt:

- Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt (på sidan 551)
- Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 552)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Du kan skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt till en begäran om särskild prissättning för att ange den begärda kostnaden (eller annan information) för en viss produkt. Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt genom att ange information i ett formulär. Du når formuläret från detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

Obs! Innan du kan skapa produkter med särskild prissättning måste området för produkter med särskild prissättning läggas till som ett relaterat objekt på detaljsidan för begäran om särskild prissättning. Mer information om att lägga till relaterade objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel.

Så här skapar du produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

1. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
2. Välj en produkt i fältet Produktnamn.
3. Uppdatera resten av fälten på produktredigeringssidan för begäran om särskild prissättning och klicka på Spara.

   Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 552).

Fält för produkter med särskild prissättning

Använd redigeringssidan för produkter med särskild prissättning när du vill skapa en ny produkt med särskild prissättning. På redigeringssidan visas en fullständig uppsättning fält som är tillgängliga för en produkt med särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från informationen i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på redigeringssidan för produkter med särskild prissättning.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produkt	Namnet på produkten för begäran om särskilt pris. Om begäran om särskild prissättning är relaterad till en affärsmöjlighet går det endast att välja de produkter som finns för den affärsmöjligheten. Alla produkter listas om så inte är fallet.
Produkt: Produktkategori	Kategorin för produkten som överförs med produktdefinitionen. Skrivskyddat.
Kvantitet	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan för produkten med särskild prissättning.
Produkt: Artikelnr	Artikelnumret som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Typ	Produkttypen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Status	Statusen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
C:a-pris	Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används. Fältet är skrivskyddat för partnern.

Fält	Beskrivning
	Om en slutkund har definierats för begäran om särskild prissättning och en prislista har associerats med den slutkunden kommer fältet C:a-pris att fyllas i automatiskt i Oracle CRM On Demand när posten för produkt med särskild prissättning sparas utifrån den här prislistan. Prislistan för särskild prissättning fylls automatiskt i med prislistevärdet som har lagts till i kontot eller i den slutkunden som är associerad med posttypen Begäran om särskild prissättning. Följande villkor bör också uppfyllas: ■ Prislistan som har associerats med slutkunden är av typen C:a-pris ■ Statusen för prislistan är Publicerad ■ Produkten finns i prislistan ■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden) Om ingen prislista har associerats med slutkunden kommer prislistan i huvudet för begäran om särskild prissättning fortsätta vara tom.
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Inköpskostnad	Priset som partnern ursprungligen betalade för produkten. I Oracle CRM On Demand fylls det här fältet i automatiskt när posten för begäran om särskild prissättning sparas från den prislista som har associerats med det ägande partnerkontot. För att inköpskostnaden ska fyllas i på posten Särskild prissättningsprodukt bör ägaren av Begäran om särskild prissättning vara en partneranvändare. Följande villkor bör också uppfyllas: ■ Prislistan som har associerats med det ägande partnerkontot är av typen DIST COST ■ Statusen för prislistan är Publicerad ■ Produkten finns i prislistan ■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden) Du kan redigera fältet Inköpskostnad och ändra standardvärdet.
Begärd kostnad	Det reducerade pris som partnern begärde för begäran om särskild prissättning.
Begärt återförsäljningspris	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
Godkänd kostnad	Partnerns pris som förhandlades fram för begäran om särskild prissättning. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Rekommenderat återförsäljningspris	Återförsäljningspriset som rekommenderas av ägaren till varumärket. Fältet är skrivskyddat för partnern.

Fält	Beskrivning
Begärt belopp	Beräknar den begärda rabatten. Beloppet beräknas i Oracle CRM On Demand.
Begärd rabatt i procent	Beräknar den begärda rabatten i procent. Procentsatsen beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänt belopp	Beräknar den godkända rabatten. Den godkända rabatten beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänd rabatt i procent	Beräknar den godkända rabatten i procent. Den godkända procentsatsen beräknas automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Motivering till särskild prissättning	
Konkurrent	Namnet på konkurrenten för begäran om särskild prissättning.
Konkurrentprodukt	Namnet på konkurrentens produkt.
Konkurrent, produktpris	Priset på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Namnet på konkurrentpartnern.
Övrig information, konkurrens	All annan information gällande konkurrerande produkterbjudanden, motivering till särskilt pris osv.
Mer information	
Beskrivning	Mer information om listposten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Fält för begäranden om särskild prissättning

Använd redigeringssidan för begäran om särskild prissättning när du vill lägga till en begäran om särskild prissättning eller uppdatera detaljerna om en befintlig begäran om särskild prissättning. På redigeringssidan för begäran om särskild prissättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en begäran om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om begäran om särskild prissättning	
Id	Identifieraren för en begäran om särskild prissättning (id).

Fält	Beskrivning
Begäran	Namnet på begäran om särskild prissättning.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då begäran om särskild prissättning måste ha godkänts. Som standard visas dagens datum plus en vecka i det här fältet.
Fond	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som begäran om särskild prissättning är relaterad till.
Slutkund	Slutkunden för begäran om särskild prissättning. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du bara välja Affärsmöjlighetskonto.
Ursprungligt partnerkonto	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Affärsregistreringen som begäran är relaterad till.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som är associerat med begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan som priset omvandlas till. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat den funktionen.
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Startdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Totalt begärt belopp	Summan av det begärda beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Totalt godkänt belopp	Summan av det godkända beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Datum för begäran	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.
Skickat datum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skickades.
Godkännandedatum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.

Fält	Beskrivning
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning, till exempel Avvaktar godkännande, Godkänd, Returnerad, Avslagen, Utgången eller Annullerad.
Senast godkänd av	Namnet på personen som senast godkände begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Anger orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänner.
Kravstatus	Kravets aktuella status, till exempel Pågående, Skickat skadest.krav, Krav avslaget och Krav godkänt.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Mer information	
Ägare	Ägaren av posten Begäran om särskild prissättning. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om begäran om särskild prissättning. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för

Fält	Beskrivning
	partnern.

Fonder

Använd sidorna för fonder för att skapa, uppdatera och bevaka fonder.

En *fond* är vanligtvis en summa pengar eller en uppsättning med andra resurser som har avsatts för ett visst syfte. Fonder kan vara marknadsutvecklingsfonder, samarbetsfonder, kampanjfonder, osv. Från sidan Fonder kan du hantera uppsättningen av aktiviteter som kräver förgodkännanden och behandling av skadeståndskrav för marknadsföringsfonderna.

När du skapar en fondpost blir du ägare till fonden eller fondansvarig. Vanligtvis kan fondägare uppdatera eller ta bort fondposter, lägga till andra användare som fonddeltagare, skapa kredit- och debettransaktioner och lägga till bilagor och anteckningar i fonden. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till fondposter begränsas eller utökas.

Fonddeltagare kan visa en fondpost, men inte redigera den. De kan även skicka förgodkännanden och ersättningskrav gentemot de fonder där de är registrerade som deltagare. Fondansvariga kan visa och redigera alla krav ställda mot de fonder de är ägare till och även godkänna eller avslå dessa begäranden.

Obs! Du kan inte redigera finansieringsbegäranden med värdet Godkänd i fältet Status.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att arbeta med fonder i ditt ansvarsområde kan fliken Fonder vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fonder

Hemsidan för fonder är utgångspunkten för hanteringen av fonder och finansieringsbegäranden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fonder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en fond eller finansieringsbegäran

Du kan skapa en fond eller finansieringsbegäran genom att klicka på Fond eller Finansieringsbegäran i sektionen Skapa till vänster på hemsidan för fonder. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fondfält (på sidan 567).

Arbeta med fondlistor och listor över finansieringsbegäranden

I sektionerna Listor över fonder och Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs de fondlistor som är tillgängliga som standard.

Fondlista	Filter
Alla fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger
Alla aktiva fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger som har statusen Aktiv
Mina fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare
Mina aktiva fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare och med statusen Aktiv

I tabellen nedan beskrivs de listor över finansieringsbegäranden som är tillgängliga som standard.

Finansieringsbegärande, lista	Filter
Alla finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden jag eller mina underordnade äger
Mina finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare
Mina väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden via sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden som innehåller följande information: Namn på finansieringsbegäran, Fond, Förhandsgodkänd beg., Beviljad, Godkänd, Datum för begäran, Sista datum och Status.

De avvaktande finansieringsbegärandena har statusen Förhandsgodkännande skickat.

Visa hela listan över de nyligen ändrade fonderna genom att klicka på Visa fullständig lista.

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden via sektionen Finansieringsbegäranden – Öppna aktiviteter som innehåller följande information: Sista datum, Prioritet, Aktivitet, Ämne och Finansieringsbegäran.

Informationen utgörs av listan över de öppna aktiviteterna som är kopplade till dina finansieringsbegäranden. I fältet Prioritet visas uppgifternas prioritet som du eller din chef har angett, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.

Visa hela listan över de nyligen ändrade finansieringsbegärandena genom att klicka på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fonder:

- Väntande finansieringsbegäranden
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för fonder)

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för fonder.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för fonder om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- Fonder (på sidan 557)
- Hantera fonder (på sidan 560)
- Fondfält (på sidan 567)

Hantera fonder

Utför följande uppgifter för att hantera fonder:

- Lägga till fonddeltagare (på sidan 561)
- Lägga till krediter i fonder (på sidan 561)
- Bearbeta finansieringsbegäranden (på sidan 562)
- Bearbeta skadeståndskrav (på sidan 565)
- Ta ut medel (på sidan 566)
- Granska fondaktivitet (på sidan 566)

Obs! Funktionen Fonder ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Du kan uppdatera en fondpost om du är ägare till den. Om du är fonddeltagare kan du skapa och uppdatera finansieringsbegäranden.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)
- Anpassa verifikationskedja

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation och information som kan vara av intresse:

- Arbeta med hemsidan för fonder (på sidan 557)
- Fondfält (på sidan 567)
- Rapporter (på sidan 931)
- Bevaka tillgångar (på sidan 296)

Lägga till fonddeltagare

När du skapar en fondpost blir du som standard ägare till fonden. Därefter vill du lägga till fonddeltagare. När du lägger till en fonddeltagare får den personen rätt att visa fondposten och skicka finansieringsbegäranden till fonden.

Innan du börjar. För att användarna ska visas i listan över kvalificerade fonddeltagare måste de först läggas upp som aktiva användare av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Så här lägger du till en fonddeltagare:

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till avsnittet Fonddeltagare och klickar på Lägg till deltagare.

Obs! Du kanske måste lägga till sektionen Fondbehållning i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 På sidan Lägg till fonddeltagare klickar du på ikonen Sökning och väljer användaren.

Användarlistan innehåller alla personer som använder Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

4 Spara posten.

Lägga till krediter i fonder

Om du vill göra en fond tillgänglig ska du lägga till krediter i fonden.

Så här krediterar du en fond

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen Fondbehållning och klickar på Ny i namnlisten.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Fondbehållning i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 Ange informationen enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Fond	Namnet på fonden, som standard namnet på den aktuella fonden. (Skrivskyddat.)
Kreditering	Namnet på kreditposten. Det här fältet är begränsat till 30 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Belopp	Kreditbeloppet för fonden, till exempel 5 000 kronor.
Beskrivning	En beskrivning av fondkrediteringen.
Sista giltighetsdatum	Datumet efter vilket krediten inte längre är giltig (ÅÅÅÅ/MM/DD). Datumet anges som information. Välj datum med kalenderikonen.

Bearbeta finansieringsbegäranden

När du vill börja använda fonden, skapar du en finansieringsbegäran och skickar den till fondansvarig för godkännande. Du och fondansvarig kan bevaka vilken fas finansieringsbegäran befinner sig i genom att uppdatera fältet Status.

Så här skickar du en begäran om förgodkännande

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till sektionen Finansieringsbegäranden och klickar på Ny.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Finansieringsbegäranden i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera fyller du i önskad information.

I följande tabell beskrivs information om fält för finansieringsbegäranden. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Begäran-id*	Identifierare för finansieringsbegäran. Oracle CRM On Demand genererar begäran-id. (Obligatoriskt fält.)
Finansieringsbegäran	Namnet på finansieringsbegäran. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Typ	Anger fondtyp. Fältet kan anpassas av företagsadministratören.

Fält	Beskrivning
	(Obligatoriskt fält.) Det finns två typer av fonder: ■ **MDF (market development funds).** De här fonderna används av företagets sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller distributör att sälja och marknadsföra dina produkter. ■ **SPF (special pricing authorization).** De här fonderna används av ett företag för att stödja begäranden om särskild prissättning. Dessa begäranden om särskild prissättning är finansieringsbegäranden som en partner skickar för att erhålla särskild prissättning för en produkt eller grupp av produkter. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal.
Fond	Namnet på den länkade fonden. (Obligatoriskt fält.)
Status	Finansieringsbegärans aktuella status. Obligatoriskt fält. (Obligatoriskt fält.) Följande är standardalternativen: Krav godkänt, Krav avslaget, Krav skickat, Pågående, Förgodkännande avslaget, Förgodkännande skickat eller Förgodkänt. Fonddeltagare kan ändra statusen till: Pågående, Förgodkännande skickat eller Krav skickat
Sista datum	Det datum då du måste ha fått finansieringsbegäran godkänd. (Obligatoriskt fält.)
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet som fonden är relaterad till.
Affärsmöjlighetskonto	Det konto som fonden den relaterade affärsmöjligheten tillhör.
Kampanj	Används för att länka en kampanj till en fond.
Marknadsföringssyfte	Standardalternativen är Partnerincitament, Gemensam marknadsföring, Konkurrerande positionering, Ny produktlansering eller Bibehållna kunder.
Region	Standardalternativen är Afrika, Asien/Stillahavsregionen, Europa, Latinamerika, Mellanöstern, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Övrig, Sydamerika, Sydeuropa eller Över hela världen.
Kategori	Standardvärden är Annonsering, Varumärke, Kundhändelse, Direktreklam, Visningar, Aktiv händelse, Gemensam annonsering, Övrigt, Kampanj, Prover, Seminarium, Jippo, Mässa eller Utbildning.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som finansieringsbegäran skapas för.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Förhandsgodkännande krävs	Den finansiering som krävs för att utföra uppgifterna.

Fält	Beskrivning
Beviljad	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller summan som deltagaren beviljats, baserat på det belopp som begärts i fältet Förgodkännande krävs.
Krav	När uppgiften slutförts kräver deltagaren utläggsbeloppet för att slutföra uppgiften via det här fältet.
Godkänd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller den godkända summan baserat på det belopp som begärts.
Datum för begäran	Standard för dagens datum.
Datum för förhandsgodkännande	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då finansieringsbegäran godkändes av finansieringsansvarig.
Datum för beslut om skadestånd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då fonddebiteringen godkändes av finansieringsansvarig.
Startdatum	Startdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för.
Slutdatum	Slutdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för. Efter detta datum är finansieringsbegäran inte längre giltig.
Valuta för fin.begäran	Valutan som fonden begärts i.
Mer information	
Ägare	Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Ägarkonto	Detta är partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

1. Välj Förgodkännande skickat för status.
2. Spara posten.

   Posten för finansieringsbegäran visas i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den fondansvariges hemsida.

Förgodkänna en finansieringsbegäran

1. Välj finansieringsbegäran i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den hemsidan för fonder.
2. På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
3. På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
   a. Ange datum i fältet Datum för förhandsgodkännande.
   b. Ange det godkända beloppet i fältet Beviljat.
   c. Uppdatera fältet Status till Förgodkänt.
4. Spara posten.

Bearbeta skadeståndskrav

När finansieringsansvarig person godkänt finansieringsbegäran och du har slutfört uppgiften för vilken du begärde finansiering är du redo att skicka ett skadeståndskrav. När du har skickat kravet kan finansieringsansvarig person granska och godkänna det.

Så här skickar du ett krav

1. Välj en finansieringsbegäran i en lista med finansieringsbegäranden som du vill skicka ett krav eller en förhandsgodkänd finansieringsbegäran för (visas i sektionen Avvaktande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder).

   Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).
2. På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
3. På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
   a. Ange det belopp du gör anspråk på i fältet Skadeståndskrav.
   b. Välj Krav skickat i statusfältet.
   c. Ange ett korrekt datum i fältet Sista datum.
4. Spara posten.

Så godkänner du ett skadeståndskrav

1 Välj den förhandsgodkända finansieringsbegäran (listad i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder) som du vill godkänna ett skadeståndskrav för.

Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för finansieringsbegäranden granskar du det begärda beloppet i fältet Skadeståndskrav. Klicka sedan på knappen Redigera.

3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:

a Ange det belopp som du godkänner i fältet Godkänd.

b Ange datumet i fältet Datum för beslut om skadestånd.

c Välj Krav godkänt i statusfältet.

Obs! För att kunna godkänna finansieringsbegäranden måste du måste gränsen för fondgodkännande vara ha ett tillräckligt stort värde i din användarpost. Kontakta företagsadministratören om godkännandegränsen inte är tillräckligt hög. Dessutom tillåter inte Oracle CRM On Demand att du godkänner en finansieringsbegäran som resulterar i ett negativt saldo, såvida inte kryssrutan Tillåt negativt saldo har markerats på detaljsidan för fonder.

4 Spara posten.

Efter att ett krav godkänts visas det i sektionen Fonddebiteringar för fondposten.

Obs! Efter att ett krav godkänts kan du inte längre redigera finansieringsbegäran.

Ta ut medel

Om du vill ta ut medel från en fond skapar du en debetpost.

Så här tar du ut medel:

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Fond, detalj rullar du ned till sektionen Fonddebiteringar och klickar på Ny i namnlisten för att skapa en debetpost.

3 På sidan Fonddebitering, redigera fyller du i önskad information.

Namnet på finansieringsbegäran har en gräns på 50 tecken.

Granska fondaktivitet

Du kan granska fondaktiviteter för poster som du hanterar eller för alla företagets fonder och fondbegäranden, om du är fondadministratör på företaget. Det innebär att du kan övervaka och bevaka fondaktiviteter.

Så här granskar du en fonds aktivitet:

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen för verifikationskedjor.

I listan finns alla aktiviteter som rör fonden, inklusive transaktioner, datum och inblandade personer.

Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Verifikationskedja i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

Fondfält

På sidan Fond, redigera kan du lägga till en fond eller uppdatera information om en befintlig fond. På sidan Fond, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för fond	
Fond-id	Fondidentifierare. Systemgenererat. (Obligatoriskt fält.)
Fondnamn	Fondens namn. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Startdatum Slutdatum	Tidsperiod då fonden är giltig.
Status	Standardalternativen är Aktiv, Stängd, Pågående eller Uppskjuten.
Typ	Anger fondtyp. Alternativen för fondtyp är: ■ **MDF (Marknadsutvecklingsfond)**. MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller leverantör sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke. ■ **SPA (Special Pricing Authorization)**. SPA gör det möjligt för partner att begära ett speciellt pris för en produkt eller en produktgrupp som säljs.
Partner	Konton måste ha ett Partnerfält som är markerat för att de ska visas i den här urvalslistan.
Tillåt negativt saldo	Om du markerar den här kryssrutan kan fonden ha ett negativt saldo. Om saldot till exempel är 5 000 kronor kan en finansieringsbegäran på 6 000 godkännas. Om kryssrutan inte markeras visar Oracle CRM On Demand ett meddelande som anger att negativt saldo inte är tillåtet om

Fält	Beskrivning
	fondgodkännaren försöker godkänna samma begäran om $600. (Obligatoriskt fält.) Kryssrutan är markerad som standard.
Målbelopp	Total belopp i dollar som är avsett för fonden. (Obligatoriskt fält.)
Total kredit	Skrivskyddat fält. Summan av alla fondkrediter som skapas i sektionen Fondkrediter.
Totalt debet	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla fonddebiteringar som skapas i sektionen Fonddebitering. När en Finansieringsbegäran godkänns skapas en debiteringspost automatiskt i sektionen Fonddebitering.
Saldo	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt debet).
Förhandsgodkänt, totalt	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla finansieringsbegäranden som har godkänts för en viss fond. När den fondansvariga godkänner en finansieringsbegäran visas värdet i det här fältet.
Saldo efter förhandsgodkännanden	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt förhandsgodkänt).
Fondvaluta	Fondens valuta, till exempel amerikanska dollar eller euro. Använd ikonen för valutaväljaren för att välja valuta.
Mer information	
Ägare	Fondens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- Fonder (på sidan 557)
- Arbeta med hemsidan för fonder (på sidan 557)
- Hantera fonder (på sidan 560)

Kurser

En *kurs* är ett strukturerat utbildningsprogram med det primära syftet att ge en enskild person en viss uppsättning färdigheter. Många företag, särskilt sådana som hanterar komplexa produkter eller tjänster, kräver att deras partner och återförsäljare har lämplig utbildning och goda kunskaper om vad de säljer. Kurser blir därför en mekanism för att sprida kunskap och information om ett företags produkter och tjänster. I regel fokuserar kurser på en specifik produkt eller produktfamilj. Ibland kan de emellertid även behandla allmänna koncept eller principer. Kurser kan vara antingen teoretiska eller praktiska (t.ex. praktiska övningar osv.) eller en blandning av både och.

I Oracle CRM On Demand kan en kurs associeras med en viss produkt eller uppsättning av produkter. En kurs kan också associeras med en enskild produktkategori, flera produktkategori eller ingen alls. Med standardkonfigurationen av Oracle CRM On Demand kan du även fånga flera grundläggande attribut för en kurs, t.ex. tidslängd, avgift, start- och slutdatum, beroenden av andra kurser osv.

Kurser kan ges av det egna företaget, utvalda utbildningsleverantörer eller båda. Med Oracle CRM On Demand kan du definiera listan över tredjepartsleverantörer som erbjuder kursen och publicera den för dina partner. När en kurs har publicerats kan anställda hos partner anmäla kontakter till kursen.

Arbeta med hemsidan för kurser

Hemsidan Kurs är utgångspunkten för hanteringen av kurser.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kurser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kurs

Du kan skapa en kurs genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade kurser. Mer information om hur du skapar kurser finns i Skapa poster (på sidan 53) och Kursfält (på sidan 575).

Arbeta med kurslistor

I sektionen för kurslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kurser.

Kurslista	Beskrivning
Alla kurser	Visar alla kurser som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste kursen visas först i listan.
Nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa.

Kurslista	Beskrivning
	Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade kursen visas först i listan.
Nyligen introducerade kurser	Alla kurser som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade kursen visas först i listan.
Indragna kurser	Alla kurser som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: kursen som ska dras in först visas först i listan.
Mina kurser	Alla kurser som du äger.
Mina nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade kurser

I sektionen Nyligen ändrade kurser visas de kurser som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för kurser

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för kurser:

- Alla kurser
- Nyligen skapade kurser
- Nyligen ändrade kurser
- Nyligen introducerade kurser
- Indragna kurser

- Mina kurser
- Mina nyligen skapade kurser
- Mina nyligen ändrade kurser

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kurser

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kurser.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kurser.
3. Klicka på Spara.

Hantera kurser

Utför följande uppgifter för att hantera kurser:

- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 591)
- Associera kurser med examina och certifieringar (på sidan 572)
- Relatera kurser till andra kurser (på sidan 573)
- Göra kurser synliga för partner (på sidan 573)
- Anmäla till kurser (på sidan 574)
- Uppdatera post för kursanmälning (på sidan 574)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera kurser med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om kursen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om kursen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursprodukter, kursproduktkategorier eller kurslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen Kursprodukter, Kursproduktkategorier eller Kurslösningar på detaljsidan för kursen.
2. Ange produkten (eller produktkategorin) på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en kurs till lösningar, oavsett om kursen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera kurser med examina och certifieringar

En kurs avslutas i regel med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en kurs med examina, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringskurser tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med examina och certifieringar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för kursen.
2. Ange examen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler examens- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera kurser till andra kurser

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en kurs till andra kurser. En kurs kan vara en nödvändig förutsättning för en kurs, en uppföljning till en annan kurs och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen kurs.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga kurser och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt anmäler sig till en kurs. Att ha lämnat in en komplett anmälan till kurs A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få anmäla sig till kurs B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan anmäla sig till kurs B även om kontakten kanske inte alls har anmält sig till kurs A.

Obs! För att säkerställa att en kurs inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad kurs inte vara samma som kursen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade kurser tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en kurs till en annan kurs

1. På listsidan för kurser klickar du på namnet på den kurs du vill relatera till en annan kurs.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade kurser på detaljsidan för kursen.
3. Välj den relaterade kursen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade kurser. Klicka sedan på Spara.

Göra kurser synliga för partner

Kurser är inte automatiskt synliga för partners. Du kan göra kursen synlig genom att lägga till medarbetare hos partner i ett team och associera teamet med kursposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du kurser synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för kursteam på detaljsidan för kursen.
2. På redigeringssidan för kursteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla medarbetare hos partner som du vill ska kunna visa kursen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

3 Klicka på Spara.

Anmäla till kurser

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att anmäla dig till en kurs för att förbättra dina färdigheter vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här anmäler du en person till en kurs

1 På listsidan för kursen klickar du på namnet på kursen du vill anmäla en person till.

2 Klicka på Anmäl i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.

3 Välj kursen och den kandidat du vill anmäla på redigeringssidan för kursanmälning. Klicka sedan på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera anmälningar av samma kontakt till samma kurs. En kontakt kan begära att bli anmäld till samma kurs mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att slutföra en ofullständig anmälan, som repetition osv. En kontakt kan anmälas upprepade gånger i Oracle CRM On Demand till samma kurs, förutsatt att anmälningsdatumen eller ägaren till posten inte är samma.

Uppdatera post för kursanmälning

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för kursanmälning. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för anmälningen. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för kursanmälning:

1 Klicka på länken Redigera för anmälningsposten du vill ändra i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.

2 Ändra fälten på lämpligt sätt.

3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för anmälningsstatus är Anmäld, Slutfört och Ofullständig. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

Kursfält

På redigeringssidan för kurser kan du lägga till en kurs eller uppdatera detaljer för en befintlig kurs. På redigeringssidan för kurser visas den fullständiga uppsättningen fält för en kurs.

Tips! Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för kurser. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Sektionen Nyckelinformation	
Namn	Namnet på kursen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla kurser. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Kurstypen du vill använda till kursen.
Status	Kursens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då kursen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en kurs under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över nyligen introducerade kurser på kurshemsidan.
Kurs-id	Kursens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kursen inriktas på. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produktkategori. Om kursen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursprodukttkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som kursen inriktas på. Om examen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produkt. Om kursen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då kursen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta det för dina partner att kursen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över indragna kurser på kurshemsidan.

Fält	Beskrivning
Kursdetaljsektionen	
Tidslängd (timmar)	Hur länge kursen pågår.
Kurslängd (dagar)	Kurslängden i dagar. Kurser på över åtta timmar ges vanligen under flera dagar.
Format	Anger kursens format.
Medium	Anger vilket medium kursen ges på.
Externt unikt id	Kursens unika id i ett externs system. Id:t krävs när du importerar data från ett externt system och måste veta om kursen redan har importerats.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om kursen. Webbplatsfältet är praktiskt om kursinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Kursavgift	Hur mycket kursen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för kursen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Om flera betalningssätt tillåts ska de därmed definieras som ett värde i den nedrullningsbara listan. Till exempel ”Check och kreditkort” eller ”Kontant eller kort”.
Sektionen Kontaktinformation	
Kontakt	Välj huvudkontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
E-post	E-postadressen till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Mer information	
Ägare	Kurspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Ytterligare information om kursen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Fält för kursanmälningar

Använd sidan Anmälan till kurs när du göra en anmälan till en kurs. På sidan Anmälan till kurs visas den fullständiga uppsättningen fält för en kursanmälning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om anmälan	
Kurs	Namnet på kursen. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med anmälan till kursen.
Anmälningsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Anmälningsstatus	Kursanmälningens aktuella status. Värdet blir automatiskt Anmäld vid genereringen.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska följa kursen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Anmälningsnummer	Anmälningsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för	Datumet då kandidaten slutförde kursen.

Fält	Beskrivning
slutförande	
Kurspartner	Partnerföretaget som kandidaten anmäler sig till för den specifika kursen.
Mer information	
Ägare	Den aktuella ägaren till kursanmälningen.
Beskrivning	Ytterligare information om kursanmälningen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Examina

En *examen* är ett sätt att mäta en enskild persons kompetens vad gäller en specifik färdighet eller uppsättning av färdigheter. Vanligtvis är examina nästa logiska steg när en person har slutfört en kurs. I regel avslutas en kurs med en eller flera examina. En enskild person förväntas registrera sig för och genomgå examina efter att ha slutfört kursen. På många företag betraktas en kurs som genomförd först när alla examina har genomgåtts och lägsta poängnivån för godkänt uppnåtts.

I likhet med en kurs kan en examen associeras med en produkt eller grupp av produkter och en eller flera produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definiera en examen för en specifik produkt eller en uppsättning av produkter eller produktkategorier. Du kan även associera en examen med en eller flera kurser så att den logiska utvecklingen från kurs till examina kan följas.

Examina administreras och hanteras i regel av godkända tjänstleverantörer och inte direkt av företaget. Du kan därför definiera en lista över sådana tredjepartsleverantörer för en specifik examen i Oracle CRM On Demand. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera alla kontakter du har för en examen.

Arbeta med hemsidan för examina

Hemsidan Examen är utgångspunkten för hanteringen av examina.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för examina. O Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en examen

Du kan skapa en examen genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade examina. Mer information om hur du skapar examina finns i Skapa poster (på sidan 53) och Examensfält (på sidan 584).

Arbeta med listor över examina

I sektionen för examenslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för examina.

Examenslista	Beskrivning
Alla examina	Visar alla examina som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste examen visas först i listan.
Nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade examen visas först i listan.
Nyligen introducerade examina	Alla examina som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade examen visas först i listan.
Indragna examina	Alla examina som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: examen som ska dras in först visas först i listan.
Mina examina	Alla examina som du äger.
Mina nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade examina

I sektionen Nyligen ändrade examina visas de examina som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för examina

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för examina:

- Alla examina
- Nyligen skapade examina
- Nyligen ändrade examina
- Nyligen introducerade examina
- Indragna examina
- Mina examina
- Mina nyligen skapade examina
- Mina nyligen ändrade examina

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för examina

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för examina.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för examina.
3. Klicka på Spara.

Hantera examina

Utför följande uppgifter för att hantera examina:

- Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 581)
- Associera examina med kurser och certifieringar (på sidan 581)
- Relatera examina till andra examina (på sidan 582)
- Göra examina synliga för partner (på sidan 582)
- Registrera för examina (på sidan 583)
- Uppdatera post för examensregistrering (på sidan 584)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)

- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera examina med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om examen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde i fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om examen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensprodukter, examensproduktkategorier eller examenslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen Examensprodukter, Examensproduktkategorier eller Examenslösningar på detaljsidan för examen.
2. Ange produkten eller produktkategorin på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en examen till lösningar, oavsett om examen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera examina med kurser och certifieringar

I regel avslutas en kurs med en examen eller en serie av examina. Om du klarar examen eller examina har du klarat kursen och får eventuellt en certifiering. Du kan associera en examen med kurser, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringsexamina tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med kurser och certifieringar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringsexamina på detaljsidan för examen.
2. Ange kursen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler kurs- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera examina till andra examina

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en examen till andra examina. En examen kan vara en nödvändig förutsättning för en examen, en uppföljning till en annan examen och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen examen.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga examina och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt registrerar sig för en examen. En godkänd examen A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få registrera sig för examen B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan registrera sig för examen B även om kontakten kanske inte har klarat examen A eller inte ens har registrerat sig för den examen.

Obs! För att säkerställa att en examen inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad examen inte vara samma som examen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade examina tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en examen till en annan examen

1. På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill relatera till en annan examen.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade examina på detaljsidan för examen.
3. Välj den relaterade examen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade examina. Klicka sedan på Spara.
4. Klicka på Spara.

Göra examina synliga för partner

Examina är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra examen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med examensposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du examina synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för examensteam på detaljsidan för examen.
2. På redigeringssidan för examensteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa examen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
3. Klicka på Spara.

Registrera för examina

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera dig för en examen som visar din kompetens vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du en person för en examen

1. På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill registera en person för.
2. Klicka på Registrera i sektionen Examensregistreringar på detaljsidan för examen.
3. På redigeringssidan för examensregistrering väljer du examen och den kandidat du vill registrera.
4. Klicka på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera registreringar av samma kontakt för samma examen. En kontakt kan begära att bli registrerad för samma examen mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att förbättra ett tidigare uppnått resultat, för att klara en tidigare ej godkänd examen eller förnya poäng som upphört att gälla. En kontakt kan registreras upprepade gånger i Oracle CRM On Demand för samma examen, förutsatt att examensdatumen eller ägaren till posten inte är samma.

Uppdatera post för examensregistrering

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera examensregistreringsposten. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för registreringsposten. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du examensregistreringsposten:

1. Klicka på länken Redigera för registreringsposten du vill ändra i sektionen Examensregistrering på detaljsidan för examen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.
3. Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för registreringsstatus är Registrerad, Godkänd och Utfördes inte. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

Examensfält

På redigeringssidan för examina kan du lägga till en examen eller uppdatera detaljer för en befintlig examen. På redigeringssidan för examina visas den fullständiga uppsättningen fält för en examen.

Tips! Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för examina. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Sektionen Nyckelinformation	
Namn	Namnet på examen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla examina. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Examenstypen du vill använda till examen.
Status	Examens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra

Fält	Beskrivning
	vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då examen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en examen under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om examen visas i listan över nyligen introducerade examina på kurshemsidan.
Examens-id	Examens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som examen inriktas på. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produktkategori. Om examen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensprodukt kategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som examen inriktas på. Om examen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produkt. Om examen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då examen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta för dina partner att examen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om examen visas i listan över indragna examina på kurshemsidan.
Examensdetaljsektionen	
Antal frågor	Det totala antalet frågor i examen.
Tillåten tid (minuter)	Hur många minuter provtillfället varar.
Högsta poäng	Den hösta poängen du kan få i examen.
Godkänt resultat	Den lägsta poängen du måste ha för att klara examen.
Giltighet (månader)	Hur många månader examenspoängen varar.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om examen. Webbplatsfältet är praktiskt om examensinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Format	Anger examensformat.
Medium	Anger vilket medium examen ges på.
Betygsättnings metod	Hur examen betygsätts.
Valuta	Valutan som används till avgiften.

Fält	Beskrivning
Examensavgift	Hur mycket examen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för examen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Om flera betalningssätt tillåts ska de därmed definieras som ett värde i den nedrullningsbara listan. Till exempel ”Check och kreditkort” eller ”Kontant eller kort”.
Sektionen Kontaktinformation	
Kontakt	Välj huvudkontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Mer information	
Ägare	Ägaren till examensposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Ytterligare information om examen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Fält för examensregistrering

Använd sidan Examensregistrering när du vill registrera en examen. På sidan Examensregistrering visas den fullständiga uppsättningen fält för en examensregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Registreringsinformation	
Examen	Namnet på examen. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att registrera för examen.
Registreringsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Registreringsstatus	Den aktuella statusen för examensregistreringen.
Examenspartner	Partnerföretaget som administrerar den specifika examen som kandidaten är registrerad för.
Poäng upphör att gälla	Datumet då poängen eller betyget upphör att gälla.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska genomgå examen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Registreringsnummer	Registreringsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för slutförande	Datumet då kandidaten slutförde examen.
Uppnådda poäng	Den numeriska poäng (om någon) som uppnåddes vid examen.
Uppnått betyg	Det bokstavsbetyg (om något) som uppnåddes vid examen.
Examensdatum	Datumet då examen sker.
Mer information	
Ägare	Den aktuella ägaren till examensregistreringen.
Beskrivning	Mer information om examensregistreringen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Certifiering

En *certifiering* är ett bevis på en persons kompetens vad gäller en viss uppsättning färdigheter. Till skillnad från en examen, som mäter en persons kompetens, är en certifiering ett intyg på att personen är kompetent. Certifieringar ges i regel när en person har klarat en eller flera examina. Certifieringar kan följaktligen betraktas som nästa logiska steg efter kurs och examina.

Vanligtvis är certifieringar associerade med ett sista datum, även om det inte är obligatoriskt. Det betyder att en person som har en certifiering bara är certifierad för en viss period, sedan måste han eller hon ansöka om en ny certifiering. När en certifiering har ett sista datum beror det i regel på att företaget som beviljar certifieringen räknar med att färdigheten eller tekniken (för vilken certifieringen ges) kommer att utvecklas eller bli inaktuell.

Till skillnad från kurser och examina som eventuellt är eller inte är associerade med produkter ges en certifiering nästan alltid för en specifik produkt eller uppsättning av produkter. En certifiering kan associeras med kurser, examina, produkter, produktkategorier och lösningar i Oracle CRM On Demand. Inga av dessa associationer är obligatoriska, dvs. du kan associera så många eller så få av dem med en certifiering som är lämpligt. I en del fall kan du t.o.m. definiera en certifiering som inte är associerad med någon kurs, examen, produkt, produktkategori eller lösning överhuvudtaget.

Arbeta med hemsidan för certifiering

Hemsidan Certifiering är utgångspunkten för hanteringen av certifieringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för certifieringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en certifiering

Du kan begära en certifiering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade certifieringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för certifieringar (finns "Certifieringsfält" på sidan 594).

Arbeta med listor för certifieringar

I sektionen för certifieringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för certifieringar.

Certifieringslista	Beskrivning
Alla certifieringar	Visar alla certifiering som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste certifieringen visas först i listan.
Nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste

Certifieringslista	Beskrivning
	30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade certifieringen visas först i listan.
Nyligen introducerade certifieringar	Alla certifieringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade certifieringen visas först i listan.
Indragna certifieringar	Alla certifieringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: certifieringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina certifieringar	Alla certifieringar som du äger.
Mina nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade certifieringar

I sektionen Nyligen ändrade certifieringar visas de certifieringar som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för certifieringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för certifieringar:

- Alla certifieringar
- Nyligen skapade certifieringar
- Nyligen ändrade certifieringar
- Nyligen introducerade certifieringar
- Indragna certifieringar

- Mina certifieringar
- Mina nyligen skapade certifieringar
- Mina nyligen ändrade certifieringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för certifieringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för certifieringar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera certifieringar

Utför följande uppgifter för att hantera certifieringar:

- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 591)
- Associera certifieringar med examina och kurser (på sidan 591)
- Relatera certifieringar till andra certifieringar (på sidan 592)
- Göra certifieringar synliga för partner (på sidan 592)
- Begära certifiering (på sidan 593)
- Uppdatera post för certifieringsbegäran (på sidan 593)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera certifieringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om certifieringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om certifieringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar på detaljsidan för certifieringen.
2. Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en certifiering till lösningar, oavsett om certifieringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera certifieringar med examina och kurser

För en certifiering krävs i regel en eller en serie genomgångna kurser. Kurserna avslutas med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en certifiering med examina, kurser eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsexamina eller certifieringskurserna tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med examina och kurser

1. Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för certifieringen.
2. Ange examen eller kursen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler examens- eller kursrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera certifieringar till andra certifieringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en certifiering till andra certifieringar. En certifiering kan vara en nödvändig förutsättning för en certifiering, en uppföljning till en annan certifiering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen certifiering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla tillgängliga certifieringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en certifiering ska beviljas. Att ha certifiering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas certifiering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan beviljas certifiering B även om kontakten inte redan har certifiering A.

Obs! För att säkerställa att en certifiering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad certifiering inte vara samma som certifieringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade certifieringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en certifiering till en annan certifiering

1. På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill relatera till en annan certifiering.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade certifieringar på detaljsidan för certifieringen.
3. Välj den relaterade certifieringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Göra certifieringar synliga för partner

Certifieringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra certifieringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med certifieringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du certifieringar synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för certifieringsteam på detaljsidan för certifieringen.
2. På redigeringssidan för certifieringsteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa certifieringen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
3. Klicka på Spara.

Begära certifiering

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att begära certifiering för en viss produkt eller uppsättning produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du certifiering

1. På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill begära.
2. Klicka på Begär certifiering i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
3. Välj certifieringen och kandidaten för certifiering på redigeringssidan för certifieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

Obs! Det finns stöd för flera begäranden om certifiering för samma kontakt eftersom kontakter kan behöva begära samma certifiering mer än en gång. En befintlig certifiering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma certifiering för samma kontakt flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för certifieringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för certifieringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för certifieringsbegäran

1. Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.
3. Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för certifieringstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

Certifieringsfält

På redigeringssidan för certifieringar kan du lägga till en certifiering eller uppdatera detaljer för en befintlig certifiering. På redigeringssidan för certifieringar visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifiering.

Tips! Du kan också redigera certifieringar på listsidan och detaljsidan för certifieringar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Sektionen Nyckelinformation	
Namn	Namnet på certifieringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla certifieringar. Det här är ett obligatoriskt fält.
Typ	Certifieringstypen du vill använda till certifieringen.
Status	Certifieringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Det här är ett obligatoriskt fält.
Tillgänglig från	Datumet då certifieringen börjar gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över nyligen introducerade certifieringar på certifieringshemsidan.
Certifierings-id	Det interna id:t för certifieringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kontakten certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produktkategori. Om certifieringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder istället sektionen för certifieringsprodukt kategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produkt. Om certifieringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och

Fält	Beskrivning
	använder istället sektionen för certifieringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då certifieringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över indragna certifieringar på certifieringshemsidan.
Sektionen Certifieringsinformation	
Giltighet (månader)	Hur många månader som certifieringen gäller när den har tilldelats en kontakt. Fältet är bara avsett för information. Oracle CRM On Demand anger inte automatiskt giltighetsperioden för en certifieringen.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya certifieringen som har tilldelats en kontakt.
Webbplats	URL till en sida som innehåller mer information om certifieringen. Webbplatsfältet är praktiskt om certifieringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Certifieringsavgift	Hur mycket certifieringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för kursen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel ”Check och kreditkort” eller ”Kontant eller kort”.
Sektionen Kontaktinformation	
Kontakt	Certifieringens kontakt.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Telefon	Telefonnumret till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Mer information	
Ägare	Ägaren till certifieringsposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Mer information om certifieringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Fält för certifieringsbegäran

Använd redigeringssidan för certifieringsbegäran när du vill begära en certifiering. På sidan Begäran om certifiering visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelbegäran	
Certifiering	Namnet på certifieringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att begära certifieringen.
Datum för begäran	Datumet för den begärda certifieringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Certifieringsnummer	Certifieringsnumren, vilka i regel är unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna certifieringen kan förnyas.
Kandidat	Namnet på kandidaten som begär certifiering. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Certifieringsdatum	Datumet då kandidaten tilldelades certifieringen.
Certifieringsstatus	Aktuell status för certifieringsbegäran.

Fält	Beskrivning
Sista giltighetsdatum	Datumet då den tilldelade certifieringen upphör att gälla.
Mer information	
Ägare	Aktuell ägare till posten för certifieringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om posten för certifieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att sälja någonting eller tillhandahålla en tjänst med acceptabel kvalitet. Till skillnad från certifieringar, som ges till enskilda personer, ges ackrediteringar till partnerföretag. Ett partnerföretag får en ackreditering när det uppfyller flera krav: ett av kraven är i regel att företaget har ett på förhand definierat lägsta antal anställda med specifika certifieringar på sin avlöningslista. På sätt och vis är alltså en ackreditering en samling certifieringar och kan betraktas som nästa steg i den logiska utvecklingen från kurs till examina till certifieringar.

Ackrediteringar kan associeras med produkter, produktkategorier och lösningar. De kan även relateras till andra ackrediteringar.

Arbeta med hemsidan för ackreditering

Hemsidan Ackreditering är utgångspunkten för hanteringen av ackrediteringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ackrediteringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ackreditering

Du kan begära en ackreditering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Ackrediteringsfält (på sidan 603).

Arbeta med listor för ackrediteringar

I sektionen med ackrediteringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ackrediteringar.

Ackrediteringslista	Beskrivning

Ackrediteringslista	Beskrivning
Alla ackrediteringar	Visar alla ackrediteringar som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen introducerade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade ackrediteringen visas först i listan.
Indragna ackrediteringar	Alla ackrediteringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: ackrediteringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina ackrediteringar	Alla ackrediteringar som du äger.
Mina nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade ackrediteringar

I sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar visas de ackrediteringar som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ackrediteringar:

- Alla ackrediteringar
- Nyligen skapade ackrediteringar
- Nyligen ändrade ackrediteringar
- Nyligen introducerade ackrediteringar
- Indragna ackrediteringar
- Mina ackrediteringar
- Mina nyligen skapade ackrediteringar
- Mina nyligen ändrade ackrediteringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för ackrediteringar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera ackrediteringar

Utför följande uppgifter för att hantera ackrediteringar:

- Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 600)
- Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar (på sidan 600)
- Registrera certifieringskrav för en ackreditering (på sidan 601)
- Göra ackrediteringar synliga för partner (på sidan 602)
- Begära ackreditering (på sidan 602)
- Uppdatera post för ackrediteringsbegäran (på sidan 603)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)

- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera ackrediteringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om ackrediteringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om ackrediteringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du ackrediteringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar på detaljsidan för ackrediteringen.
2. Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en ackreditering till lösningar, oavsett om ackrediteringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en ackreditering till andra ackrediteringar. En ackreditering kan vara en nödvändig förutsättning för en ackreditering, en uppföljning till en annan ackreditering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen ackreditering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla ackrediteringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering ska beviljas. Att ha ackreditering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas ackreditering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan ett partnerföretag kan beviljas ackreditering B även om det inte redan har ackreditering A.

Obs! För att säkerställa att en ackreditering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad ackreditering inte vara samma som ackrediteringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade ackrediteringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en ackreditering till en annan ackreditering

1. På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill relatera till en annan ackreditering.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade ackrediteringar på detaljsidan för ackrediteringen.
3. Välj den relaterade ackrediteringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade ackrediteringar och klicka sedan på Spara.

Registrera certifieringskrav för en ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att leverera en produkt eller tjänst. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att ange certifieringskraven för en ackreditering. Du kan t.ex. kräva att 10 % av de anställda i ett partnerföretag måste ha lämplig certifiering och att det lägsta tillåtna antalet anställda med certifieringen ska vara två för att partnerföretaget ska beviljas ackrediteringen. Om det finns 40 tekniska medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget alltså ha minst fyra medarbetare med lämplig certifiering. Om det bara finns 15 medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget ändå ha två medarbetare med lämplig certifiering.

Certifieringskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering beviljas. Informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att informera dina partner om ackrediteringskraven.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringscertifieringen tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du certifieringskrav för en ackreditering

1. På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på ackrediteringen som du vill registrera certifieringskraven för.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Ackrediteringscertifieringar på detaljsidan för ackrediteringen.
3. Välj lämplig certifiering i urvalslistan Certifiering.
4. Om du vill ange ett lägsta antal anställda som måste ha certifieringen anger du ett tal i fältet Antal certifieringar.

5 Om du vill ange en lägsta procentandel anställda som måste ha certifieringen anger du ett procenttal i fältet % certifierade medarbetare.

Göra ackrediteringar synliga för partner

Ackrediteringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra ackrediteringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med ackrediteringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du ackrediteringar synliga för partner

1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för ackrediteringsteam på detaljsidan för ackrediteringen.

2 På redigeringssidan för ackrediteringsteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa ackrediteringen.

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

3 Klicka på Spara.

Begära ackreditering

Om du tror att ditt företag uppfyller kraven för ackreditering kan du begära ackreditering från partnerföretaget.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du ackreditering

1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill begära.

2 Klicka på Begär ackreditering i sektionen Begäran om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.

3 Välj ackrediteringen och partnern på redigeringssidan för ackrediteringsbegäran och klicka sedan på Spara.

Obs! Partnerföretag kan behöva begära samma ackreditering mer än en gång, eftersom en befintlig ackreditering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma ackreditering för samma partnerföretag flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för ackrediteringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för ackrediteringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för ackrediteringsbegäran:

1. Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.
3. Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för ackrediteringsstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

Ackrediteringsfält

På redigeringssidan för ackreditering kan du lägga till en ackreditering eller uppdatera detaljer för en befintlig ackreditering. På redigeringssidan för ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackreditering.

Tips! Du kan också redigera ackrediteringar på listsidan och detaljsidan för ackrediteringar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. Administratörer kan också lägga till ytterligare fält i en ackreditering.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Sektionen Nyckelinformation	
Namn	Namnet på ackrediteringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla ackrediteringar. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Ackrediteringstypen du vill använda till ackrediteringen.
Status	Ackrediteringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då ackrediteringen börjar gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över nyligen introducerade ackrediteringar på ackrediteringshemsidan.
Ackrediterings-id	Det interna id:t för ackrediteringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produktkategori. Om ackrediteringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produkt. Om ackrediteringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då ackrediteringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över indragna ackrediteringar på ackrediteringshemsidan.
Sektionen Ackrediteringsinformation	
Giltighet (månader)	Hur många månader ackrediteringen gäller när den har tilldelats ett partnerföretag.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya ackrediteringen som har tilldelats ett partnerföretag.
Webbplats	URL till en sida som innehåller mer information om ackrediteringen. Webbplatsfältet är praktiskt om ackrediteringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Ackrediteringsavgift	Hur mycket ackrediteringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för ackrediteringen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel ”Check och kreditkort” eller ”Kontant eller kort”.

Fält	Beskrivning
Sektionen Kontaktinformation	
Kontakt	Välj huvudkontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företagsnamnet för kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Mer information	
Ägare	Ägaren till ackrediteringsposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	Mer information om ackrediteringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Fält för ackrediteringsbegäran

Använd redigeringssidan för ackrediteringsbegäran när du vill begära en ackreditering. På sidan Begäran om ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackrediteringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelbegäran	
Ackreditering	Namnet på ackrediteringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Målsättning	Syftet, om något, med att begära ackrediteringen.
Datum för begäran	Datumet för den begärda ackrediteringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Ackrediteringsnummer	Ackrediteringsnumret, vilket i regel är unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna ackrediteringen kan förnyas.
Partner	Namnet på partnerföretaget som begär ackreditering. Fältet är obligatoriskt.
Ackrediteringsdatum	Datumet då partnerföretaget beviljades ackrediteringen.
Ackrediteringsstatus	Aktuell status för ackrediteringsbegäran.
Sista giltighetsdatum	Datumet då den beviljade ackrediteringen upphör att gälla.
Mer information	
Ägare	Aktuell ägare till posten för ackrediteringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om ackrediteringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

9 Biovetenskap

Oracle CRM On Demand innehåller flera olika posttyper för biovetenskapsinformation och för hantering av läkemedelsförsäljning.

Följande flikar finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Händelse. Använd de här sidorna om du vill hantera händelser, t.ex. utbildningshändelser eller kundhändelser samt deltagarna i de här händelserna.

Kontakt, delstatslicens. Här registrerar du uppgifter om delstatslicenser (eller licenser för andra områden) för läkare och validerar signaturer för varuprovsleveranser av säljare.

Lagerperiod. Här organiserar du säljpersonalen för planering och utvärdering av nyckelvärden (när till exempel löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar ska göras).

Provtransaktion. Här skapar, uppdaterar och bevakar du olika typer av provtransaktioner (överföringar, bekräftelser, justeringar och utbetalningar eller provleveranstransaktioner) och transaktionsobjekt.

Tilldelning. Här tilldelar du slutanvändare prov och här bevakar du också provkvantiteten och perioden då provprodukterna finns för distribution.

Provparti. Här bevakar du provens partinummer.

Prov, friskrivningsklausul. Här skapar, uppdaterar och bevakar du friskrivningsklausuler för prov.

Meddelandeplan. Här hanterar du meddelandeplanerna (presentationer på datorer för säljare).

Meddelandeplan, objekt. Här anger du vilka objekt som ska ingå i en meddelandeplan.

Objektrelation för meddelandeplan. Här anger du ett presentationsobjekt som kan ge optimal information till det primära meddelandeplansobjektet.

Spärrad produkt. Använd de här sidorna om du vill ange att vissa produkter är spärrade för vissa kontakter.

Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Använd de här sidorna om du vill skapa, uppdatera och ta bort tilldelningarna som har associerats med vårdpersonalen.

Biovetenskapsprocesser

Du kan utföra följande aktiviteter med hjälp av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Bevaka händelser

Du kan planera och bevaka händelser, t.ex. en utbildningshändelse, via händelsesidorna. En händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på kundens kontor eller så komplext som ett antal seminarier eller ett

rikstäckande försäljningsmöte för ett företag. Mer information om hur du planerar och bevakar händelser finns i Händelser (på sidan 611).

Affärsplanering

Sidorna för affärsplanering ger ett underlag för affärsplaneringsaktiviteter inom läkemedelsbranschen. Du kan ange mål och målsättningar för konton, kontakter och produkter. Du kan koppla dessa mål och målsättningar till långsiktiga strategiska planer, kortsiktiga målsättningar, hierarkiska kontoplaner, viktiga opinionsledande planer eller varumärkesplaner. Mer information om hur du hanterar affärsplaner finns i Affärsplanering (på sidan 405).

Fånga in kontakt- och kontodetaljer och planera säljbesök

Du kan fånga in och spara mer detaljerad information om säljbesök med hjälp av delen som rör samtalsaktiviteter på detaljsidorna för kontakt och konto. På dessa sidor finns en lista över samtalsaktiviteter och här visas samtalshistorik för en kontakt eller ett konto. Mer information om hur du använder kontaktsidorna finns i Kontakter (på sidan 306). Mer information om hur du använder kontosidorna finns i Konton (på sidan 281) och Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209).

Planera säljbesök

Säljare kan utföra samtalsförberedande planeringsaktiviteter för ett konto genom att granska de associerade kontakt- och kontorelationerna. De kan också granska de bästa samtalstiderna för kontakten och kontaktens giltiga medicinlicens. Med den här planeringen kan säljare bestämma följande:

- Vilka produkter som ska demonstreras
- Hur många varuprover eller kampanjartiklar som ska levereras
- Vems signatur som ska fångas för att slutföra säljbesöket

Mer information om de här uppgifterna finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215), Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 322), Delstatslicenser för kontakter (på sidan 619) och Massamtalsplanering (på sidan 221).

Fånga kundinformation för att uppfylla regelriktlinjer

Du kan fånga följande information om kundbesök:

- Specificerade produkter
- Varuprover levererade till kunder
- Varuprover som kunder begärt
- Kampanj- eller utbildningsartiklar levererade till kunder
- Meddelandeplaner som har diskuterats
- Meddelandesvar
- Fångade kundsignaturer

Den här informationen krävs vanligtvis för att uppfylla de föreskrifter som FDA (Food and Drug Administration) och liknande myndigheter i andra länder har ställt upp. Du kan spara den här informationen på listsidan för samtalsaktiviteter för detaljposten för en kontakt. Mer information om sidan Aktivitet finns i:

- Kalender och aktiviteter (på sidan 193)
- Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)

Hantera varuprover

Varuprovsadministratören kan utföra affärsprocesser, t.ex. skapa lagerperioder, tilldelningsposter och poster för varuprovslager för säljare. Säljare kan skapa lagerkontrollrapporter enligt varuprovsadministratörens önskemål och stänga eller stämma av lagerperioder. Dessutom kan säljare justera lager, leverera varuprover in eller ut och lämna varuprover, vilket skapar utbetalningstransaktioner. Mer information om de här uppgifterna finns i Hantera varuprover (på sidan 622).

Hantera kundpresentationer

Sälj- och marknadsföringsorganisationer kan hantera multimedia eller innehåll i bildfiler, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan erbjuda kunder skräddarsydda presentationer under tiden som de automatiskt fångar mått relaterade till kundrespons. Dessa mått överförs till marknadsföringsorganisationen för analys. Använd Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med offlineversionen av en klientapplikation. Klienten behövs för att göra kundpresentationer och fånga måtten för kundrespons. Använd Anpassad innehållsleverans (PCD) för att hantera presentationsinnehållet och meddelandeplaner. Mer information om PCD finns i Anpassad innehållsleverans (på sidan 716).

Hantera analyser

En säljare, en marknadsföringsorganisation, ett ledningsteam eller ett administrativt team inom ett läkemedelsföretag kan skapa detaljerade analysrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Samtalshistorik, Händelser och Anpassad innehållsleverans innehåller analyskomponenter som gör att du kan hantera analyser inom dessa områden i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du använder Oracle CRM On Demand Answers finns i Infopaneler (på sidan 1321) och Rapporter (på sidan 931).

Skapa integreringshändelser och arbetsflödesregler

Integreringshändelser stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Aktivitet
- Affärsplan
- Kampanj
- Kontakt, delstatslicens
- Händelse
- Fond

- Finansieringsbegäran
- Tilldelning för vårdpersonalkontakt
- Lagerperiod
- Finansieringsbegäran
- Meddelandeplan
- Målsättning
- Ordning
- Provinventering
- Provparti
- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Provtransaktion
- Transaktionsobjekt

Mer information om integreringshändelser och arbetsflödesregler finns i Om integreringshändelser och Skapa arbetsflödesregler.

Utföra aktivitetsbedömningar

Om företagsadministratören har ställt in bedömningsskript för aktiviteter kan du utföra bedömningar i uppgifter, bokningar, samtal eller planerade samtal för ett konto eller en kontakt. Mer information om bedömningar finns i Ställa in bedömningsskript och Använda bedömningsskript för aktivitet (på sidan 237).

Lägga till grupper i biovetenskapliga posttyper

Grupper stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Tilldelning
- Affärsplan
- Händelse
- Tilldelning för vårdpersonalkontakt
- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Målsättningar
- Provparti
- Provtransaktion

Du kan fastställa vilken grupp en användare ser som standard i gruppväljaren för varje posttyp. Mer information finns i Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare. Mer information om grupper i allmänhet finns i Hantering av grupp.

Händelser

Använd händelsesidorna om du vill planera och bevaka händelser, t.ex. ett utbildningsseminarium, ett symposium eller ett kunduppskattningsevent. En händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på kundens kontor eller ett antal seminarier eller ett rikstäckande försäljningsmöte.

Obs! Även om händelsen och de associerade posttyperna för deltagare paketeras med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kan du begära att Oracle CRM On Demand Customer Care ställer in dem för ditt företag. Detta gäller även om företaget inte använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka händelser i ditt ansvarsområde kan fliken Händelse vara exkluderad från inställningen.

Arbeta med hemsidan för händelser

Hemsidan för händelser är utgångspunkten för hanteringen av händelser.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för händelser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en händelse

Du kan skapa en ny händelse genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade händelser. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Händelsefält (på sidan 617).

Arbeta med händelselistor

I sektionen Händelselistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för en händelse.

Händelselista	Filter
Alla händelser	Alla händelser, sorterade i alfabetisk ordning efter namn på händelser
Alla händelser denna månad	Händelser med Status = Aktiv, Pågående eller Planerad och med startdatum som infaller inom den aktuella månaden.
Alla aktuella händelser	Händelser som uppfyller båda dessa villkor: ■ Status = Aktiv, Pågående eller Planerad ■ Startdatum infaller tidigast 30 dagar före dagens datum och senast 60 dagar efter dagens datum.
Nyligen skapade händelser	Alla händelser, sorterade efter skapandedatum

Händelselista	Filter
Nyligen ändrade händelser	Alla händelser, sorterade efter ändringsdatum
Mina händelser	Händelser med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade händelser

I sektionen Mina nyligen ändrade händelser visas de händelser som ändrades senast.

Visa händelserelaterade uppgifter

I sektionen Händelserelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade per sista datum och sedan prioritet. Även följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Pil.** Den prioritet som du eller din chef angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppåtpil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedåtpil för låg prioritet.

  Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Händelse.** Händelsen som associerats med uppgiften.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för händelser

Om din användarroll har behörigheten Personanpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för händelser:

- Händelserelaterade uppgifter

- Nyligen skapade händelser
- Nyligen ändrade händelser
- Mina nyligen skapade händelser
- Mina nyligen ändrade händelser
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för händelser).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för händelser

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för händelser.
2. Klicka på pilarna, på sidan med hemsideslayouten för händelser, om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 611)
- Hantera händelser (på sidan 613)
- Händelsefält (på sidan 617)

Hantera händelser

Information om hur du hanterar händelser och deltagare finns i:

- Bevaka deltagare i händelser (på sidan 614)
- Om synkronisering av händelser och möten (på sidan 238)

Obs! Funktionen Händelser ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand och är därför eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med poster (på sidan 48)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)

- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 611)
- Händelsefält (på sidan 617)
- Arbeta med hemsidan för händelser (på sidan 611)

Bevaka deltagare i händelser

Du kan vidta följande åtgärder med deltagare:

- Spåra deltagare vid en händelse via deras signaturer, till exempel för att bekräfta deras deltagande vid en mässa och lagra feedback om en inbjudan. Du kan också visa kundämnes-, affärsmöjlighets- och kontoposter som relaterade informationsobjekt för händelsen.
- Lägga till ett obegränsat antal deltagare i en händelse. Däremot är 145 det högsta antalet deltagare som du kan lägga till vid ett tillfälle. Det innebär att du kan lägga till ett obegränsat antal deltagare, men i grupper om högst 145 individer.
- Lägga till en enstaka deltagare eller flera deltagare i en händelse från händelsedetaljsidan. Du kan också lägga till en enstaka kontaktperson som en deltagare för en händelse från en kontaktdetaljsida.

Så här bevakar du deltagare i en händelse (från en händelsepost)

1. Välj händelseposten.

   Instruktioner om hur du väljer händelser finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. Bläddra till sektionen Deltagare på sidan Händelsedetaljer.

   Obs! Information om hur du lägger till sektionen Deltagare i layouten på detaljsidan finns i Ändra layouten på detaljsidan (finns "Ändra layout på detaljsidor" på sidan 882).

3. I namnlisten Deltagare lägger du till deltagare genom att göra något av följande:
   - Klicka på Nytt om du vill lägga till en enstaka deltagare i händelsen vid ett tillfälle.

- Klicka på Lägg till om du vill lägga till upp till fem deltagare i händelsen vid ett tillfälle.
- Klicka på Lägg till lista om du vill lägga till fler än fem deltagare till händelsen vid ett tillfälle.

Obs! Om du planerar att använda händelseposten i applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ska du inte klicka på Lägg till lista för att lägga till deltagare eftersom ändringsbevakningen som krävs för synkronisering inte stöds för den här posttypen. Klicka i stället på Lägg till eller Ny. Om du klickar på Lägg till eller Ny öppnas olika detaljsidor för deltagare som du kan använda för att uppdatera antingen enstaka deltagarposter eller upp till fem deltagarposter vid ett tillfälle. Om du klickar på Lägg till lista öppnas ett sökfönster för kontakter som du kan använda för att välja fler än fem kontakter som deltagare vid ett tillfälle.

4 Om du klickade på Ny eller Lägg till måste du fylla i eller uppdatera följande information på detaljsidan för deltagare:

a I fältet Kontakt klickar du på sökikonen om du vill välja att lägga till en befintlig kontakt som deltagare. (Fältet är obligatoriskt.)

   Händelsenamnet hämtas som standard från händelsenamnet på händelsedetaljsidan.

b Välj statusen för deltagaren i listrutan i fältet Deltagarstatus. Standardstatusen är inställd på Avvaktande. (Fältet är obligatoriskt.)

c Lägg till informationen för fälten Sessionsdetaljer och Kommentarer, vid behov.

d Spara posten Deltagare.

Obs! Beroende på om du klickar på Ny eller Lägg till i namnlisten Deltagare öppnar du olika detaljsidor för deltagare. Här kan du uppdatera enstaka deltagarposter eller flera deltagarposter vid ett tillfälle.

5 Om du klickade på Lägg till lista måste du markera alla de kontakter som du vill lägga till som deltagare i sökfönstret för kontakter. När du har gjort ditt val klickar du på OK.

Obs! Du kan filtrera sökningen genom att använda böcker och du kan söka per kontonamn, kontakttyp, efternamn och förnamn. Du kan även lägga till nya kontakter från sökfönstret genom att klicka på Ny. Om du måste uppdatera något av standardvärdena för fältet Deltagare för de deltagarposter som skapas, kan du redigera dem genom att använda inbyggd redigering på sidan med händelsedetaljer. Du kan även använda detaljsidan för deltagare.

6 Uppdatera fälten på sidan med händelsedetaljer, vid behov.

Information om händelsefälten finns i Händelsefält (på sidan 617).

7 Om deltagarna vid händelsen måste ange sina signaturer, till exempel för att bekräfta sitt deltagande i en händelse, och om administratören har ställt in fältet för signeringsstatus i layouten för sidan Deltagare, kan du kontrollera status för det här fältet i varje deltagarpost.

När en signatur har hämtats kan en extern applikation som Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales validera och konfigurera fältet för signeringsstatus via webbtjänster. När fältet har konfigurerats kan du inte radera det via användargränssnittet i Oracle CRM On Demand. Om du vill visa mer detaljer för signaturen, till exempel kontaktpersonens namn eller datum och tid när signaturen hämtades, måste du visa signaturens objektspost för den kontaktpost som motsvarar deltagaren.

8 Om administratören har ställt in kundämnes-, affärsmöjlighets- eller kontoposter som relaterade informationsobjekt, kan du klicka på Lägg till om du vill lägga till konton, kundämnen eller affärsmöjligheter som är målet för händelsen.

Du kan ta bort alla konton, kundämnen och affärsmöjligheter som finns i sektionerna för relaterade informationsobjekt genom att klicka på länken Ta bort i den nedrullningsbara menyn Redigera.

Obs! Du kan inte skapa nya konton, kundämnen eller affärsmöjligheter i sektionerna för relaterade informationsobjekt. Administratören kan också ställa in händelseposter som relaterade informationsobjekt för konto-, kundämnes- eller affärsmöjlighetsposter, så att du kan visa alla händelser där ett konto, ett kundämne eller en affärsmöjlighet deltar.

9 Spara händelseposten.

10 (Valfritt) För varje händelsepost kan du skapa en ny deltagarpost från en detaljsida för deltagare, så här:

a Gå till sektionen Deltagare i händelseposten och välj Visa i listrutan för en deltagarpost.

b Klicka på Ny på detaljsidan för deltagare och fyll i fälten för den nya deltagarposten.

c Spara den nya deltagarposten genom att klicka på Spara.

Oracle CRM On Demand skickar tillbaka dig till detaljsidan för den första deltagaren som visas i sektionen Deltagare. Om du vill visa den nya detaljposten som du har skapat, går du tillbaka till händelsedetaljsidan. Den nya deltagarposten visas i sektionen Deltagare.

Så här bevakar du deltagare i en händelse (från en kontaktpost)

1 Välj kontaktposten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Bläddra till sektionen Händelse på sidan Kontaktdetaljer.

Obs! Information om hur du lägger till sektionen Händelse i layouten på detaljsidan finns i Ändra layouten på detaljsidan (finns "Ändra layout på detaljsidor" på sidan 882).

3 Klicka på Nytt på händelsens namnlist om du vill lägga till en enstaka deltagare i händelsen.

På redigeringssidan för deltagare hämtas kontaktnamnet som standard från kontakten på kontaktdetaljsidan.

4 Välj statusen för deltagaren i listrutan i fältet Deltagarstatus. (Fältet är obligatoriskt.)

Standardstatusen är inställd på Avvaktande.

5 Välj en händelse för deltagaren med hjälp av sökväljaren. (Fältet är obligatoriskt.)

6 Lägg till informationen för fälten Sessionsdetaljer och Kommentarer, vid behov.

7 Spara posten Deltagare.

I Oracle CRM On Demand visas kontakten som en deltagare under sektionen Deltagare på händelsedetaljsidan, och händelsen visas under sektionen Händelse på kontaktdetaljsidan.

Händelsefält

På sidan för händelseredigering kan du lägga till en händelse eller uppdatera detaljer för en befintlig händelse. På sidan för händelseredigering visas den fullständiga uppsättningen med fält för en händelse.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Händelse, detaljerad information	
Namn	Namn för händelsen, upp till 150 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Plats	Begränsat till 100 tecken.
Startdatum	Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Slutdatum	Ställs som standard in på en timme senare än aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Bekräfta datum	Måldatum för att skicka ut bekräftelse om händelse till de inbjudna.
Status	Statusen för händelsen. Standardvärden är Aktiva, Annullerade, Avslutade, Pågående, Inaktiva och Planerad.
Typ	Typen av händelse. Begränsat till 30 tecken. Standardvärden är CD_ROM-presentation, Konferens, Sjukhusförevisning, Journalklubb, Luncha och lär, Möte, Ronder, Seminarium, Symposium, Mässa och Handel.
Budget	Budgetbelopp i den valuta du anger. Standardinställningen är systemvalutan. Administratören ställer in valuta i fältet Aktivitet, valuta. Det här fältet måste läggas till i layouten för sidan Händelse av företagsadministratören om du vill använda det. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.
Högsta antal deltagare	Högsta antal inbjudna som får delta i händelsen.
Produkt	Den produkt du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkt eller produktkategori, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produkten genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
Produktkategori	Den produktkategori du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkten eller produktkategorin, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produktkategorier genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.

Fält	Beskrivning
CME-poäng	Antal CME-poäng (Continuing Medical Education) för den här händelsen. **Obs!** Administratören kan anpassa det här fältet genom att använda ett mer allmänt namn, t.ex. CE Credit för Continuing Education-poäng.
Mer information	
Ägare	Ägaren till händelseposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till händelseposten.
Händelsemål	Begränsat till 500 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.
Sessionsdetaljer	Information om sessionen. Begränsat till 500 tecken.
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till händelseposten.
Ändrad	Datumet då händelsen senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 611)
- Arbeta med hemsidan för händelser (på sidan 611)
- Hantera händelser (på sidan 613)

Delstatslicenser för kontakter

Använd sidorna för delstatslicens för att skapa, uppdatera och bevaka delstatslicenser för en kontakt.

I en *delstatslicens för kontakt* registreras detaljerna för delstatslicensen (eller någon annan jurisdiktion) att praktisera medicin. Den används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare har bara en giltig aktiv licens för varje delstat. Licenser att praktisera i en viss jurisdiktion är förnybara. Om implementationen ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om kontaktens delstatslicens i ditt ansvarsområde kan fliken Kontakt, delstatslicens vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter

Hemsidan för delstatslicens för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av licensposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för delstatslicenser för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en delstatslicens för kontakt

Du kan skapa en ny licenskontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade licenskontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för delstatslicenser för kontakter (på sidan 621).

Arbeta med listor över delstatslicenser för kontakter

I sektionen för licenskontakslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för licenserna.

Lista över delstatslicenser för kontakter	Filter
Alla kontakt, delstatslicenser	Alla licenser du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser	Alla licenser med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade delstatslicenser för kontakter

I sektionen för nyligen ändrade licenser visas de licenser som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för licenser:

- Nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för licenser).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för delstatslicenser för kontakter.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för licenser. Klicka sedan på Spara.

Hantera delstatslicenser för kontakter

I följande avsnitt finns stegvisa procedurer för hantering av delstatslicenser för kontakter:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- Delstatslicenser för kontakter (på sidan 619)
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter (på sidan 619)
- Fält för delstatslicenser för kontakter (på sidan 621)

Fält för delstatslicenser för kontakter

Använd redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter för att lägga till en delstatslicens för en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig licens. På redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en licens.

Tips! Du kan även redigera licenser på list- och detaljsidorna för delstatslicenser för kontakter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs!Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för delstatslicenser för kontakter.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på sökningsikonen för att välja en kontakt. (Obligatoriskt.)
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Delstat	Den amerikanska delstaten eller jurisdiktionen som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel *NJ* för New Jersey. **Obs!** Om din jurisdiktion ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista giltighetsdatum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. ■ **Aktiv.** Ställ in det här fältet som Aktivt när delstatslicensen har validerats. ■ **Inaktiv.** Ställ in det här fältet som Inaktivt när delstatslicensen inte längre krävs.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- Delstatslicenser för kontakter (på sidan 619)
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter (på sidan 619)
- Hantera delstatslicenser för kontakter (på sidan 620)

- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens

Hantera varuprover

Som en del av försäljningen ute på fältet erbjuder de flesta stora läkemedelstillverkare kostnadsfria varuprov. I USA regleras distributionen av FDA (Food and Drug Administration) och måste stämmas av minst en gång per år. I det här avsnittet finns information om hur du hanterar och upprätthåller ett elektroniskt lager av prov och kampanjartiklar med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand. Administratörer kan konfigurera och underhålla en provinventering samt övervaka varuprovsleveranser, överföringar, inleveranser, avvikelser, justeringar och inventeringar. Slutanvändarna använder varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att spåra ett elektroniskt varuprovslager, skapa varuprovsöverföringar, bekräfta mottagande av varuprovsöverföringar samt justera lagersaldon i avstämningssyfte.

Med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand kan varuprovsadministratörer och säljare mäta och övervaka varuprovsleveranser på alla nivåer i organisationen. Mer information om skillnaderna mellan varuprovsadministratörens och slutanvändarens uppgifter finns i följande avsnitt.

Scenario för hantering av varuprover

I det här avsnittet finns ett exempel som visar hur processen ser ut för en varuprovsadministratör och för säljarna (slutanvändarna) som distribuerar varuprov till vårdpersonal. Ditt företag kan tillämpa någon annan process beroende på hur era verksamhetsbehov ser ut.

Ett läkemedelsföretag har nya produkter som ska ut på marknaden. För att konfigurera ett varuprovslager lägger varuprovsadministratören till produkterna i databasen, associerar eventuella partinummer, tilldelar säljarna varuprov och överför varuprov till chefer och säljare ute på fältet. Säljarna besöker sedan läkarna i sina säljdistrikt och levererar de nya varuproven. Efter en månad kräver huvudkontoret av varje säljare att han eller hon stämmer av sitt lager. Säljaren gör först en slutlig inventering av varje lagerpost och en ny lagerperiod börjar. När säljaren gör avstämningen inser han eller hon att det finns vissa avvikelser. Efter att ha gjort de nödvändiga justeringarna lyckas säljaren med avstämningen och markerar då lagret som slutfört och avstämt.

I det här scenariot är varuprovsadministratörerna ansvariga för företagets varuprovsinventering och för att se till att den överensstämmer med lagar och riktlinjer. I denna roll ansvarar de för att konfigurera ett huvudprovlager och sedan överföra varuprov till varje slutanvändare. När slutanvändarna får en leverans skickar de ett kvitto eller en bekräftelse på lagret. De mottagna varuproverna registreras automatiskt i inventeringarna i Oracle CRM On Demand.

I det här scenariot kan säljaren, säljarens chef och varuprovsadministratören övervaka avvikelser mellan levererade respektive mottagna kvantiteter.

Administratörsprocedurer

Varurpovsadministratörer behöver ha administrativa behörigheter i varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att utföra följande uppgifter:

- Definiera varuprov som produkter och lägga till dem i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i Innehållshantering.
- Om din organisation använder partinummer för att bevaka varuprov ska partinummer definieras och associeras med varuprovsprodukter. Mer information finns i Provpartier (på sidan 694).

- Konfigurera ett varuprovslager. Varje post i varuprovslagret innehåller information till säljaren om den produkt som har kvalificerats för bearbetning av provleverans. Mer information finns i Provinventering (på sidan 634).
- Konfigurera tilldelningar och tilldela varuprov till säljarna. Tilldelningsposten avgör under vilken tidsperiod säljaren har möjlighet att distribuera provprodukterna till kliniker, sjukhus eller läkare när han eller hon gör en varuprovsavlämning. Tilldelningsposten definierar också de begränsningar som är associerade till varuprovet (exempelvis hur stor kvantitet som får lämnas under ett besök). Mer information finns i Tilldelningar (på sidan 684).

  Om schemat för varuprovshantering stöder att en produkt spärras för en specifik vårdpersonalkontakt eller att kvantiteten begränsas för en specifik produkt som är tillgänglig för vårdpersonalkontakten finns mer information om tilldelningarna i Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 689) eller Spärrade produkter (på sidan 755).
- Skapa en lagerperiod, vilket är den definierade period inom vilken förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar kan spåras. Administratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar och slutliga inventeringar samt rapportering och avstämningar inom lagerperioden. Mer information finns i Lagerperiod (på sidan 624).
- Överför varuprov till slutanvändare på fältet. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645).
- Övervaka varuprovsaktiviteter. Aktiviteter som kan övervakas är varuprovsleveranser, varuprovsöverföringar mellan medarbetare och huvudkontor, slutanvändarlager och lagerjusteringar. Mer information finns i Övervaka provaktiviteter (på sidan 675).
- Kontrollera elektroniska signaturer. Elektroniska signaturer fångas av säljare och lagras i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 672).

Slutanvändarprocedurer

Slutanvändarna är de säljare som distribuerar varuprov till vårdpersonal, och de kan utföra följande uppgifter:

- Bekräfta mottagande av provinventering (dvs. av varuprovsöverföringar). Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636).
- Överföra varuprov till andra slutanvändare eller tillbaka till huvudkontoret. Säljare kan byta varuprov sinsemellan och returnera varuprov (till exempel varuprov som datumet har gått ut på) till huvudkontoret. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645).
- Leverera varuprov vid säljbesök hos kunder. Mer information finns i Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652).
- Fånga elektroniska signaturer för levererade prov. De elektroniska signaturer som fångas av säljare laddas upp till Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i Om elektroniska signaturer (på sidan 672).
- Utföra de löpande inventeringar som behövs. Mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 630).
- Avsluta lagerperioder. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).
- Redogöra för eventuella avvikelser i lagerposter genom att utföra lagerjusteringar och skicka andra transaktioner. Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 648), Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 649) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650).

- Stämma av lagret. Mer information finns i Stämma av lagret (på sidan 636).

Krav för hantering av varuprover

Följande krav gäller för administratörer och slutanvändare:

- **Administratörer.** Innan du kan hantera varuprov i Oracle CRM On Demand måste administratörerna definiera produkterna. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i Innehållshantering.
- **Slutanvändare.** Innan slutanvändarna kan leverera varuprov måste de ha en associerad tilldelningspost för varuproven, och de måste bekräfta mottagandet av varuproven. Mer information om tilldelningar och bekräftelser finns i Tilldelningar (på sidan 684) och Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636).

För att kunna hantera varuprover måste administratörer och slutanvändare också ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover i sin användarroll. Information om vilka inställningar för användarroll och åtkomstprofil som krävs för att kontrollera elektroniska signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 672).

Lagerperiod

Du kan använda sidorna för lagerperiod för att skapa, uppdatera och spåra lagerperioder. En *lagerperiod* är en definierad period inom vilken alla förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar (varuprovsleveranser, mottagning av varuprover, överföring av varuprover och lagerjusteringar) kan spåras. Lagerperioden definieras av varuprovsadministratören för kundföretaget. Lagerperioden används för att organisera säljkåren med hjälp av planering och utvärdering av nyckelvärden.

Varuprovsadministratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar inom lagerperioden:

- **Första inventering.** Den första inventeringen utförs av säljaren när nytt lager tas emot. Säljaren måste fysiskt inventera samtliga varuprover som han/hon tar emot och bekräfta att han/hon har dessa i sin ägo. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636).
- **Löpande inventering.** Varuprovsadministratören kan när som helst begära en löpande inventering. Det är en begäran om att inventera lagret och rapportera resultatet. En löpande inventering utförs ofta som en särskild kontroll vid misstanke om bedrägeri eller där det verkar förekomma bearbetningsfel vid spårningen av lagret. Den löpande inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för varuprovsadministratören. Mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 630).
- **Slutlig inventering.** Varuprovsadministratören begär den slutliga inventeringen. I det här fallet närmar sig lagerperioden sitt slut och alla varuprover måste gå att redovisa för. Säljaren måste inventera och logga den sista fysiska inventeringen för varje varuprov och skicka den slutliga kontrollrapporten. För att skapa en kontrollrapport kan säljaren gå till hemsidan för lagerkontrollrapporter och skapa en ny lagerkontrollrapport. Säljaren kan även utlösa automatiskt skapande av den slutliga kontrollrapporten. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).
- **Avstämning.** När den slutliga inventeringen har slutförts måste säljaren stämma av lagret. Vid avstämningen jämförs spårningen av interna varuprovstransaktioner med den slutliga fysiska inventeringen. Eventuella avvikelser loggas. Om det inte finns några avvikelser har avstämningen genomförts utan fel och lagerperioden markeras som avstämd. Mer information finns i Korrigera avvikelser

mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 651) och Stäm av en lagerperiod (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 632).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerperiod i ditt ansvarsområde kan fliken Lagerperiod vara borttagen från din konfiguration.

Typer av lagerperioder

Eftersom avstämningar av varuprovslager kan ske så ofta som en gång i månaden, kan du med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand genomföra avstämningar så ofta som varuprovsadministratören begär. Tre typer av lagerperioder ingår för största möjliga flexibilitet.

I tabellen nedan beskrivs de olika typerna av lagerperioder.

Lagerperiod	Beskrivning
Aktiva	Innevarande period. Inget slutdatum visas och perioden är inte avstämd. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, inklusive lägga till nya produkter. Inventeringar justeras i enlighet med detta.
Inaktiva	En tidigare, ej avstämd period. Ett slutdatum visas, men perioden har inte stämts av ännu. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, utom nya produkter till lagret. Inventeringarna påverkas i enlighet med detta. I standardkonfigurationen för Oracle CRM On Demand finns en inaktiv period.
Avstämt	En tidigare, inaktiv period. Ett slutdatum visas och perioden har stämts av. Du kan inte utföra transaktioner för den här låsta lagerperioden.

I standardkonfigurationen för varuprovshantering i Oracle CRM On Demand finns tre ej avstämda perioder: en aktiv period och två inaktiva perioder. Du kan ha flera avstämda lagerperioder öppna åt gången, men endast en aktiv lagerperiod.

Arbeta med hemsidan för lagerperiod

Hemsidan för lagerperioder är utgångspunkten för hanteringen av lagerperioder. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för lagerperioder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med lagerperioder måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en lagerperiod

Det är bara provadministratören för företaget som kan skapa en lagerperiod. Säljare kan inte skapa lagerperioder. Provadministratören skapar den första lagerperioden för alla säljare som användерOracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information finns i Skapa lagerperioder för användare och Skapa poster (på sidan 53).

Arbeta med listor över lagerperioder

I sektionen för lagerperiodslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lagerperioder.

Lagerperiodslista	Filter
Alla lagerperioder	Alla lagerperioder du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade lagerperioder	Alla lagerperioder med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade lagerperioder

I sektionen för nyligen ändrade lagerperioder visas de lagerperioder som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för lagerperioder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lagerperioder:

- Nyligen skapade lagerperioder
- Nyligen ändrade lagerperioder
- Mina nyligen skapade lagerperioder
- Mina nyligen ändrade lagerperioder
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för lagerperioder).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lagerperioder

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för lagerperioder.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för lagerperioder. Klicka sedan på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 624)
- Fält för lagerperiod (på sidan 633)
- Hantera lagerperioder (på sidan 627)

Hantera lagerperioder

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar lagerperioder finns i:

- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 628)
- Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod (på sidan 628)
- Lägga till grupper i en lagerperiod (på sidan 629)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 629)
- Begära en löpande inventering (på sidan 630)
- Avsluta en lagerperiod (på sidan 631)
- Stämma av en lagerperiod (på sidan 632)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 624)
- Fält för lagerperiod (på sidan 633)
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod (på sidan 625)

Lägga till provinventering i en lagerperiod

Provadministratörer använder redigeringssidan för provinventeringar när de lägger till provinventeringsposter i en lagerperiod för en säljare eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Säljare kan inte lägga till eller ta bort provinventeringsposter i en lagerperiod. När en säljare gör löpande och slutliga inventeringar måste dock säljaren ändra fältet Inventering i provinventeringsposten i en lagerperiod. Mer information om inventeringar finns i Begära en löpande inventering (på sidan 630) och Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder för att du ska kunna lägga till provinventeringsposter i en lagerperiod.

Så här lägger du till en provinventeringspost i en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Klicka på Ny i sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provinventeringar och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Provinventeringsfält (på sidan 637).

Obs! Den här proceduren är praktisk om du lägger till få produkter. Om du lägger till många lagerposter rekommenderar vi att du skapar en importfil (som innehåller lagerposterna) och sedan ber företagsadministratören läsa in data i lagerperioden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 634)
- Hantera provinventeringar (på sidan 634)
- Provinventeringsfält (på sidan 637)

Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktionrad i en lagerperiod eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

Innan du börjar. För att du ska kunna lägga till transaktioner till en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här lägger du till provtransaktioner i en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.

2 Klicka på Ny i sektionen Provtransaktioner på detaljsidan för lagerperioden.

3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 641)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 642)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 644)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 676)

Lägga till grupper i en lagerperiod

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i den aktiva lagerperioden. När du lägger till en grupp i den aktiva lagerperioden kan du sedan ändra eller ta bort gruppen. I den här proceduren antas det att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för lagerperiod. Mer information om hur du visar relaterade objekt finns i Anpassa layouter för relaterade objekt.

Så här lägger du till en grupp i en lagerperiod

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.

2 På detaljsidan för lagerperiod klickar du på Lägg till i sektionen Grupper.

3 I gruppväljaren väljer du gruppen som du vill lägga till i lagerperioden och klickar sedan på OK.

Mer information om grupper finns i Hantering av grupp.

4 Om det krävs avslutar du lagerperioden genom att klicka på knappen Avsluta.

När en lagerperiod är stängd genereras en kontrollrapport för lager och en ny lagerperiod skapas. All information om provinventering och grupp som är bifogad till den stängda lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden och kontrollrapporten för lager. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).

Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerkontrollrapporten när du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerkontrollrapport. På redigeringssidan för lagerkontrollrapporten visas alla fält för en lagerkontrollrapport.

Innan du börjar. Om du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en lagerkontrollrapport för en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Klicka på Ny i sektionen för lagerkontrollrapport på detaljsidan för lagerperioden.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för lagerkontrollrapport och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 639).

   Du kan inte ändra en lagerkontrollrapport när du har skapat den. Om du upptäcker ett fel i en genererad lagerkontrollrapport måste du först göra en lagerjustering och sedan generera en ny lagerkontrollrapport när justeringen har bearbetats.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 638)
- Hantera kontrollrapporter för lager (på sidan 639)
- Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 639)

Begära en löpande inventering

När säljarna kommer tillbaka till kontoret måste de vanligtvis göra en fysisk inventering. De begär en löpande inventering som gör att de kan kontrollera sitt provlager och skicka uppgifterna till provadministratören. Provadministratören skickar vanligtvis en begäran om en fysisk inventering av lagret. Den löpande inventeringen baseras på företagets riktlinjer. En löpande inventering utförs också ofta om någon misstänker oegentligheter eller om uppföljningen av lagret har misslyckats. Inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för provadministratören.

Du kan när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden räkna det fysiska lagret. Endast aktiva lagerperioder används när du begär den här typen av lagerkontroll.

Innan du börjar. När du vill begära en löpande inventering måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här begär du en löpande inventering

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill kontrollera.
2. Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara de fysiska kvantiteterna som gäller för produkterna.

3 Klicka på alternativet för löpande inventering.

Följande inträffar:

- Värdet i fältet Senaste inventering ändras till kvantiteten som gällde innan du angav den aktuella kvantiteten. Det innebär att du kan kontrollera och jämföra den gamla och nya kvantiteten.
- En ny inventeringsrapport skapas där alla rader kopieras från det aktuella lagret.
- Den aktuella lagerperioden förblir öppen.

Obs! Knappen för löpande inventering går bara att använda till aktiva lagerperioder.

Avsluta en lagerperiod

När en lagerperiod avslutas måste säljaren räkna och logga den slutliga inventeringen för varje varuprov och skicka en slutlig inventeringsrapport. Säljaren skickar inventeringsrapporten (antingen per produkt eller parti) genom att avsluta lagerperioden. När du avslutar en lagerperiod stänger du den och startar genereringen av en inventeringsrapport. Det går bara att avsluta aktiva lagerperioder.

Avslutningen av en lagerperiod är också ett viktigt steg i Stämma av lagret (på sidan 636).

Innan du börjar. När du vill avsluta en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här avslutar du en lagerperiod

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill avsluta.

2 Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara den fysiska kvantiteten som gäller för produkterna.

3 Klicka på Avsluta.

När du klickar på Avsluta händer följande:

- Lagerperioden du öppnade i steg 1 avslutas genom att perioden får ett slutdatum. En ny lagerperiod skapas som innehåller alla poster som fanns i den gamla lagerperioden.
- Värdena från fältet Inventering (i provlagerposterna) i den gamla lagerperioden kopieras till fältet Ingående saldo (i motsvarande provlagerposter) i den nya lagerperioden.
- Alla prov som inte har gått ut kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- Alla varuprov som har gått ut och som innehåller en kvantitet större än noll kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- All gruppinformation som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden.

- En kontrollrapport för lager skapas. All information om provinventering och grupp som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya kontrollrapporten för lager.

Obs! När du klickar på knappen Avsluta och om lagerperioden inte är aktiv eller om fältet Inventering är tomt i någon av provlagerposterna visas ett felmeddelande.

4 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodpost som du öppnade i steg 1.

Observera att en inventeringsrapport har skapats för den avslutade lagerperioden. Rapporten innehåller en ögonblicksbild av lagerposterna och den slutliga inventeringen när lagerperioden avslutas. Inventeringsrapporten och posterna som är kopplade till rapporten är låsta och går inte att ändra. De sparas som en historik över verifikationskedjan för provadministratören.

Stämma av en lagerperiod

Säljarna måste stämma av varuproven minst en gång om året. Du kan starta avstämningen vid olika tidpunkter under året, men bara i stängda lagerperioder. Alla transaktioner som är kopplade till en lagerperiod måste slutföras innan det går att stämma av lagerperioden.

Lagerperiodsavstämningen är det sista steget i Stämma av lagret (på sidan 636).

Innan du börjar. När du vill stämma av en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här stämmer du av en lagerperiod

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill stämma av.

Lagerperioden du öppnar måste vara avslutad. Du kan bara stämma av en period om det inte finns några avvikelser mellan inventeringen och mängden som beräknas i Oracle CRM On Demand och om det inte finns några avvaktande transaktioner.

2 Klicka på Avstämning.

Ett felmeddelande visas om något av följande stämmer:

- Det finns transaktioner i lagerperioden som har statusen Pågående.
- Det finns tidigare lagerperioder som fortfarande är öppna.
- Avvikelsen är inte godtagbar. Gränsen är för närvarande noll.

3 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodspost som du öppnade i steg 1. Om avstämningen genomfördes har avstämningsflaggan markerats.

Obs! Slutanvändare måste skapa överföringstransaktioner för alla varuprover som har överförts till en annan säljare eller returnerats till huvudkontoret under perioden innan avstämningen görs. Mobila användare måste också synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan inventeringen skickas. Synkroniseringen är viktig om de registrerar prov som har tagits emot under en annan period eller under en period som ännu inte är aktiv.

Fält för lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerperioden när du vill lägga till en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerperiod. På redigeringssidan för lagerperioden visas alla fält för en lagerperiod.

Tips! Du kan också redigera information om lagerperioder på listsidan och detaljsidan för lagerperioden. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I tabellen nedan visas mer information om några av lagerperiodsfälten. De flesta fälten är skrivskyddade för säljare, men inte för varuprovsadministratörer. Fälten Aktiv och Avstämt markeras och avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand beroende på om lagerperioden har slutförts eller stämts av.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Lagerperiodens startdatum.
Slutdatum	Lagerperiodens slutdatum.
Aktiv	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand och anger om lagerperioden är aktiv eller avslutad: ■ Om rutan är markerad är lagerperioden aktiv. Perioden används för bearbetning av alla levererade prov och kampanjartiklar. ■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden slutförts eller också har den avslutats och är inaktiv. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).
Ägare	Lagerperiodens ägare.
Skapad	Datumet då lagerperioden skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet då lagerperioden senast ändrades och vilken användare som gjorde det.
Avstämt	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Rutan anger om avstämningsprocessen har genomförts för lagerperioden: ■ Om rutan är markerad har lagerperioden stämts av utan avvikelser. Den är inaktiv och låst. ■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden inte stämts av. Mer information finns i Stäm av en lagerperiod (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 632).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 624)
- Hantera lagerperioder (på sidan 627)

- Arbeta med hemsidan för lagerperiod (på sidan 625)

Provinventering

Använd sidorna för provinventering när du vill skapa, uppdatera och bevaka provinventeringsposter.

En *provinventeringspost* innehåller uppgifter om en produkt som har kategoriserats som kvalificerad för provleverans. Provadministratören godkänner produkten och tilldelar säljaren en kvantitet. Säljaren kan behålla provet tills han eller hon kan distribuera det till en läkare, klinik eller ett sjukhus. En provinventeringspost kan definieras på produktnivån eller provpartinivån. Regler om kvantiteten som får distribueras till en viss kontakt sparas i tilldelningsposten för produktprovet. Med hjälp av tilldelningsposten och provinventeringsposten bevakas processen för ett säljbesök och en provleverans eller kampanjartikelleverans.

Om bevakningen av provinventeringsposter

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet måste säljaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Säljaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Under en lagerperiod kan säljaren få förfrågningar från den ansvariga för provadministrationen om att göra en inventering. Säljaren använder då provinventeringsposterna för att generera en inventeringsrapport. När en lagerperiod slutar räknas lagret och förs in i provinventeringsposten och det återstående lagret kopieras till den nya lagerperioden. Vid lagerperiodavstämningen bekräftas att lagret stämmer med beräkningarna som görs med hjälp av produktens transaktionsposter. Alla poster måste stämma innan lagerperioden kan *stämmas av*.

Hantera provinventeringar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provinventeringar finns i:

- Beräkna en löpande summa för provinventeringen (på sidan 635)
- Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636)
- Stämma av lagret (på sidan 636)
- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 628)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig

från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 634)
- Provinventeringsfält (på sidan 637)

Beräkna en löpande summa för provinventeringen

I början av en lagerperiod kan en säljare ha *kvantiteten n* av *produkt x*. Under lagerperioden genomför säljaren en rad transaktionsuppgifter (till exempel överföring ut, överföring in, varuprovsleveranser, justeringar och bekräftelser). När varje uppgift startas och avslutas uppdaterar Oracle CRM On Demand löpande lagerkvantiteten för produkt x.

På grundval av provtransaktionsaktiviteten sparas det aktuella lagerantalet för alla produkter i Oracle CRM On Demand genom att *säljarens lagersaldo* beräknas. Saldot beräknas med hjälp av kvantiteten för produkt x i början av varje lagerperiod och sedan görs följande:

- Leveransbekräftelser läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring ut tas bort
- Provtransaktioner av typen Utbetalning tas bort (en provleveranstransaktion)
- Provtransaktioner av typen Retur tas bort
- Provtransaktioner läggs till eller tas bort beroende på typen av lagerjustering och värdet i kvantitetsfältet. Ett negativt värde används för att ange förlust, svinn eller fel av något slag.

Innan du börjar. När du vill visa provlagrets löpande kvantitet måste fältet Systemantal visas på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringen. Fältet Systemantal visas inte som standard och du måste kontakta provadministratören om du vill visa fältet. Mer information om fälthantering finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper.

Så här visar du kvantiteten för den senaste fysiska inventeringen

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Gå till sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.

   I fältet Senaste inventering för varje provinventeringsrad anges kvantiteten för lagret vid tidpunkten då den senaste inventeringsrapporten kördes. I fältet Systemantal visas den ursprungliga provkvantiteten som överfördes från huvudkontoret till säljaren. Mer information om fälten på sidan finns i Provinventeringsfält (på sidan 637).

Bekräfta mottagning av provinventeringen

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet, när slutanvändare utbyter prover eller när slutanvändare returnerar prover till huvudkontoret, måste mottagaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Mottagaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov via processen Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan bekräfta fullständigt eller delvist mottagande av varuprovsöverföringar. Mer information finns i:

- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 646)
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 647)

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en varuproverna måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Obs! När mottagningen av provlagret godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Stämma av lagret

I det här avsnittet beskrivs hur du stämmer av lagret.

Innan du börjar. Gör följande:

- Din användarroll måste ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.
- Uppfyll följande villkor:
  - **Kontrollera att de tidigare lagerperioderna har stämts av.** Användare måste stämma av tidigare lagerperioder i kronologisk ordning. Detta är bara ett problem om ett företags inställningar tillåter fler än en inaktiv, oavstämd period.
  - **Bekräfta mottagandet av lagertransfereringar.** Användare måste skicka bekräftelser för alla mottagna provlagerleveranser.
  - **Skapa överföringstransaktioner för överförda prover.** Användare måste skapa överföringstransaktioner för alla prov som överförs till en annan säljare eller returneras till huvudkontoren.
  - **Mobila användare måste synkronisera med serverdatabasen.** Mobila användare måste synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan ett lagervärde skickas. Detta är viktigt om användarna registrerar prov som har tagits emot under en tidigare period.

Begränsningar som gäller när lagret stäms av

Observera följande begränsningar:

- Antalet överförda och mottagna prov visas inte i lagersaldot förrän posterna har skickats.
- En lagerperiod kan inte stämmas av om det finns avvikelser mellan det fysiskt inventerade antalet och det elektroniskt inventerade antalet. Om det förekommer en avvikelse måste den åtgärdas innan en användare kan stämma av perioden.

Så här stämmer du av lagret:

1 Avsluta en lagerperiod (på sidan 631)

2 Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 651)

3 Stämma av en lagerperiod (på sidan 632)

Provinventeringsfält

Använd redigeringssidan för provinventeringar när du vill lägga till nya provinventeringsposter i en lagerperiod eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Tips! Du kan också redigera en provinventering på listsidan och detaljsidan för provinventeringar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Nedanstående tabell innehåller ytterligare information om några av fälten för provinventeringar.

Fält	Beskrivning
Varuprov	Produkten som kopplas till provinventeringsposten. **Obs!** När du skapar en ny provinventeringspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Partinr	Partinumret som kopplas till den markerade provprodukten. Fältet är valfritt. **Obs!** När du lägger till eller uppdaterar en provinventeringspost markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 694) och Provpartifält (på sidan 696).
Ingående saldo	Den ursprungliga kvantiteten som kom från huvudkontoret i början av lagerperioden.
Senaste inventering	Lagerkvantiteten vid tiden för den senaste inventeringsrapporten.
Inventering	En fysisk inventering av saldot. Säljaren anger värdet. **Obs!** Detta är det enda fält som säljaren kan ändra.

Fält	Beskrivning
Systemantal	Den ursprungliga kvantiteten som överfördes av huvudkontoret till säljaren. Mer information om hur du visar en löpande inventering av provlagret finns i Beräkna en löpande summa för provinventeringen (på sidan 635). **Obs!** Fältet Systemantal visas inte som standard på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringar. Be företagsadministratören konfigurera fälten för provinventeringssidorna.
Avvikelse	Skillnaden mellan värdena i fälten Inventering och Senaste inventering. I Oracle CRM On Demand får det här fältet automatiskt ett värde när en lagerperiod avslutas. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631).
Partinr: Sista datum	Datumet då provet går ut. Datumet är relevant om provinventeringsposter spåras med ett provparti.
Partinr: Brytdatum	Ett beräknat datum då provet går ut. Formeln för beräkningen av partinumrets brytdatum är följande: Brytdatum är lika med sista datum minus antalet kortfristiga dagar.
Skapad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 634)
- Hantera provinventeringar (på sidan 634)
- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 628)

Lagerkontrollrapport

Använd sidorna Lager, kontrollrapport när du skapar och följer upp lagerkontrollrapporter.

En *lagerkontrollrapport* skapas i Oracle CRM On Demand när en säljare gör en löpande eller slutlig inventering av lagerperioden. Administratörer och säljare kan visa tidigare skickade inventeringar (både löpande och slutliga) på listsidan för lagerkontrollrapporter.

En lagerrapport är praktiskt när provadministratörer vill kontrollera att varuproven distribueras korrekt av enskilda säljare. Rapporterna gör att administratörerna kan följa olika regler under året. När en lagerkontrollrapport har skapats kan du inte ändra den.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerkontrollrapporter i ditt ansvarsområde kan fliken Lager, kontrollrapport vara borttagen från din konfiguration.

Hantera kontrollrapporter för lager

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kontrollrapporter för lager finns i:

- Begära en löpande inventering (på sidan 630). En löpande inventering är en begäran att inventera lagret och generera en lagerkontrollrapport.
- Avsluta en lagerperiod (på sidan 631). Slutanvändare måste räkna och logga det slutliga fysiska antalet av varje prov och skicka den slutliga inventeringsrapporten. När en lagerperiod avslutas skapas automatiskt den slutliga lagerkontrollrapporten.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 638)
- Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 639)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 629)

Fält för lagerkontrollrapporter

Använd listsidan för lagerkontrollrapport när du vill visa poster i en lagerkontrollrapport. När en lagerkontrollrapport har skapats eller genererats kan du inte ändra den.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för lagerkontrollrapporter.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för lagerkontrollrapport	

Fält	Beskrivning
Typ	Typen av lagerkontrollrapport, vilken kan vara någon av följande: ■ **Avsluta inventering.** Med den här typen av lagerkontrollrapport avslutas en lagerperiod genom att den sista fysiska inventeringen för varje varuprov utförs och loggas. Du kan endast avsluta aktiva lagerperioder (mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 631)). ■ **Löpande inventering.** Med den här typen av lagerkontrollrapport inventeras det fysiska lagret när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden. Endast aktiva lagerperioder används när du begär en löpande inventering (mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 630)).
Status	Lagerkontrollrapportens status beskriver vilken fas posten befinner sig i och kan vara någon av följande: ■ **Pågående.** Den första fasen för en lagerkontrollrapport. ■ **Skickad.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljaren och skickats till hans eller hennes chef för godkännande. ■ **Avslagen.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och avslagits som ofullständig eller felaktig. ■ **Godkänd.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och godkänts som en giltig inventeringsredovisning. ■ **Annullerad.** Lagerkontrollrapporten följde inte godkännandeprocessen och har annullerats.
Orsak	Anledningen till att lagerkontrollrapporten begärts, vilken kan vara någon av följande: ■ **Årlig.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande standardinventering för det gångna året. ■ **Årlig - avsluta.** Välj det här alternativet om du vill generera en avslutande standardinventering för året. ■ **Orsaksberoende.** Välj det här alternativet om du vill generera en ändamålsspecifik löpande inventering som varuprovsadministratören begärt. ■ **Orsaksberoende - avsluta.** Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en avslutande inventering utanför den förväntade lagerperioden. ■ **Särskild - löpande.** Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en ändamålsspecifik lagerkontrollrapport. ■ **Varje vecka - löpande.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna veckan. ■ **Varje månad - löpande.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna månaden. ■ **Avslutning - avsluta.** Välj det här alternativet om säljaren har avslutats

Fält	Beskrivning
	och en enskild part inventerar det återstående lagret.
Kommentarer	Ytterligare kommentarer om lagerkontrollrapporten.
Rapporterat den	Datumet då rapporten skapades.
Slutförandedatum	Datumet då rapporten slutgodkändes.
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till lagerkontrollrapporten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till lagerkontrollrapporten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Du kan bara bifoga en fil till varje lagerkontrollrapportpost. Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167).
Nyckelinformation om lagerperiod	
Lagerperiod	Lagerperioden som kontrollrapporten är associerad med.
Ägare	Säljaren som kör lagerkontrollrapporten och som äger lagerposterna.
Skapad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten skapades.
Ändrad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten godkändes eller avslogs.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 638)
- Hantera kontrollrapporter för lager (på sidan 639)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 629)

Provtransaktioner

Använd provtransaktionssidorna när du vill skapa, uppdatera och bevaka olika typer av provtransaktioner och transaktionsobjekt.

En *provtransaktion* är en post för en varuprovöverföring, ett kvitto, en varuprovsleverans eller en lagerjustering. I Oracle CRM On Demand får varje transaktionspost ett unikt id. Du skapar en provtransaktion för att alla förflyttningar av prov och kampanjartiklar ska kunna rapporteras och stämmas av i slutet av lagerperioden och att lagerprodukterna ska kunna räknas löpande under en lagerperiod. Varje provtransaktionspost representerar en transaktion som i sin tur kan bestå av en eller flera rader (transaktionsobjekt). Transaktionerna kopplas till en lagerperiod beroende på transaktionsdatum. Alla varuprovsleveranser och kampanjartikelleveranser genererar en utbetalningstransaktion (provleveranstransaktion). När lager överförs till och från huvudkontor och säljare genereras två transaktionsposter:

- En för *överföring ut* för den sändande enheten
- En för *överföring in* för den mottagande enheten

Säljare eller huvudkontor kan skapa justeringstransaktioner när de vill hantera avvikelser i lagret på grund av förluster, svinn, returer och andra fel. När provtransaktionerna har statusen Skickad går det inte att ändra transaktionsuppgifterna. Om du måste ändra skapar du en ny transaktionsjustering.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga. Om det inte ingår att bevaka information om provtransaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Provtransaktioner vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner

Hemsidan för varuprovstransaktioner är utgångspunkten för hanteringen av varuprovstransaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för varuprovstransaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna arbeta med varuprovstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Skapa en varuprovstransaktion

Du kan skapa en ny provtransaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

Du kan skapa följande typer av varuprovstransaktioner:

- **Skickade transaktioner.** Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645).
- **Justeringstransaktioner.** Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 648).
- **Förlorade och återfunna transaktioner.** Mer information finns i Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 649).

Du kan inte skapa följande typer av varuprovstransaktioner eftersom de genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök:

- **Utbetalningstransaktioner.** Du kan visa utbetalningstransaktioner. Om någon utbetalningstransaktion måste ändras måste du skapa en ny lagerjusteringstransaktion. Mer information finns i Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650).
- **Mottagna transaktioner.** Slutanvändare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Om en säljare tar emot en varuprovskvantitet som inte stämmer överens med den kvantitet som skickades till säljaren, måste en lagerjusteringstransaktion skapas för att registrera avvikelsen. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636).

Arbeta med listor över provtransaktioner

I sektionen Lista över provtransaktioner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för varuprovstransaktioner.

Lista över provtransaktioner	Filter
Alla provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner som du kan visa, oavsett vem varuprovstransaktionen tillhör.
Justeringstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering.
Utbetalningstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Utbetalning.
Avvikelsetransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som har statusen Bearbetad med avvikelse.
Förlorade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering tillsammans med orsaken till förlusten.
Mottagna transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring in.
Nyligen ändrade provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Skickade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring ut.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste varuprovstransaktionerna

I sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner visas de provtransaktioner som du ändrade senast. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner:

- Nyligen skapade provtransaktioner
- Nyligen ändrade provtransaktioner
- Mina nyligen skapade provtransaktioner
- Mina nyligen ändrade provtransaktioner

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för varuprovstransaktioner.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för varuprovstransaktioner. Klicka sedan på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovstransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 641)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 676)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 644)

Hantera provtransaktioner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provtransaktioner finns i:

- Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645)
- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 646)
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 647)
- Justera provtransaktioner (på sidan 648)
- Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 649)
- Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651)
- Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 651)

- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)
- Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 672)
- Övervaka provaktiviteter (på sidan 675)
- Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Provtransaktioner (på sidan 641)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 642)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 676)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 681)

Skapa en varuprovsöverföring

En *varuprovsöverföring* är en skickad transaktion med typen Överföring ut. Du skapar en provöverföring när produktprover skickas inom företaget. Proceduren kan användas av:

- En provadministratör som skickar leveranser till slutanvändare på fältet
- Slutanvändare som skickar prov mellan varandra
- Slutanvändare som skickar prov till huvudkontoret

När en provöverföring har skickats i Oracle CRM On Demand får mottagaren en överföring av typen Överföring in. När mottagaren bekräftar leveransen fyller Oracle CRM On Demand i det nya lagervärdet i lagret och minskar lagerposterna i avsändarens lagerregister.

Innan du börjar. När du vill skapa en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en varuprovsöverföring

1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.

2 Ge transaktionstypen värdet Överföring ut på redigeringssidan för provtransaktionen.

Överföring ut anger att du överför varuprover till en annan användare.

3 Ge statusen värdet Pågående.

4 Ange namnet på personen som ska ta emot provet i fältet Överför till.

5 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktionen (mer information finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676)) och klicka på Spara.

6 Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651).

7 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.

8 Klicka på Skicka.

Om inga fel inträffar ändras transaktionens status till Under transport och i Oracle CRM On Demand skapas automatiskt en ny mottagartransaktionspost där transaktionstypen är Överföring in och statusen är Under transport.

All bokinformation som är associerad med transaktionen för överföring ut kopieras till den nya mottagartransaktionen.

Den nya mottagna transaktionsposten ärver alla transaktionsobjektrader från transaktionsposten för överföring ut.

Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen nedan. De kan också bekräfta en delmottagning enligt beskrivningen i Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 647).

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

1 Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.

2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.

Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.

3 Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.

I fältet Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fältet är skrivskyddat.

4 Klicka på Bekräfta.

Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna kan du avsluta transaktionen med en avvikelse eller också behålla transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen. Mer information finns i Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 647).

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av provinventeringar. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen i Bekräfta en komplett mottagning av en provöverföring (finns "Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring" på sidan 646). De kan också bekräfta en delvis mottagning enligt beskrivningen i detta avsnitt.

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en delmottagning av en varuprovsöverföring

1 Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.

2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.

Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.

3 Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.

I fälten Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fälten är skrivskyddade.

4 Klicka på Bekräfta.

Om de mottagna och levererade kvantiteterna inte är samma genereras en avvikelsetransaktion automatiskt i Oracle CRM On Demand med statusen Bearbetad med avvikelser. Om de mottagna och levererade kvantiteterna är samma ändras statusen för transaktionen i Oracle CRM On Demand till Bearbetad och du har bekräftat en fullständig mottagning av varuprovsöverföringen.

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Justera provtransaktioner

Säljare måste bevaka lagret och se till att alla prover kan redovisas under avstämningen. Med justeringsfunktionen kan provadministratörer och slutanvändare justera provinventeringar genom att justera tidigare provtransaktioner (transaktioner som redan har bearbetats). Vanliga orsaker till att justera tidigare provtransaktioner är: produktförlust, produktstölder, räknefel eller datapostfel. Du kan lägga till produkter och justera kvantiteter för alla typer av provtransaktioner (överföring, förlorad, stulen, mottagen, provleveranstransaktion och så vidare). Du använder justeringar till att stämma av den ursprungliga kvantiteten från provadministratörens post med den kvantitet som finns när säljaren räknar det fysiska lagret.

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny lagerjusteringspost. Mer information finns i följande avsnitt:

- Justera en befintlig lagerjusteringspost (på sidan 648)
- Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 649)

Innan du börjar. Om du vill skapa justeringar (provtransaktioner av typen Lagerjustering) måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Justera en befintlig lagerjusteringspost

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny justeringspost. Se Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 649).

Innan du börjar. Om du vill justera poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här justerar du en befintlig lagerjusteringspost

1 Öppna en transaktion med typen Lagerjustering på listsidan för provtransaktioner.

2 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.

3 Klicka på Justera.

I det här steget skapas en ny transaktion av typen Lagerjustering med statusen Pågående.

Alla rader för transaktionsobjektet kopieras till den nya posten. All gruppinformation som är associerad med den ursprungliga transaktionen kopieras till den nya transaktionen.

4 Ändra nyckelinformationen om transaktionen om det behövs.

Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

5 Ändra transaktionsobjekten om det behövs.

Du kan till exempel ändra kvantiteten för en befintlig transaktionsobjektrad, lägga till en ny transaktionsobjektrad eller ta bort en befintlig transaktionsobjektrad. Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i Fält för transaktionsobjekt (på sidan 681).

6 Klicka på Skicka för att skicka den nya transaktionsposten för lagerjustering.

Om det inte finns några fel ändras postens status till Skickad.

Skapa en ny lagerjusteringspost

För att lösa avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner. Säljare och provadministratörer registrerar ändringar i provtransaktionerna genom att skapa nya poster för provtransaktioner med typen Lagerjustering.

Innan du börjar. Om du vill skapa poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du en ny lagerjusteringspost

1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.

2 Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.

3 Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Prov förlorat, Prov hittat eller Första inventering.

4 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

5 Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651).

6 Klicka på Skicka.

Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

Säljare kan registrera förlorade och återfunna provtransaktioner som de upptäcker i lagret genom att skapa nya poster för förlorade och återfunna provtransaktioner.

Innan du börjar. Om du vill skapa förlorade och återfunna provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.

2 Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.

3 Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Förlorad eller Återfunnen.

4 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

5 Lägg till minst en rad för ett transaktionsobjekt.

Mer information finns i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651).

6 Klicka på Skicka.

Visa utbetalningstransaktioner

Slutanvändare kan inte skapa utbetalningstransaktioner (provleveranstransaktioner). Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök.

Obs! Slutanvändare kan inte heller skapa mottagna transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt överföringar i transaktioner varje gång säljare returnerar prov som har levererats tidigare, eller överför ut prov till huvudkontoret eller andra säljare.

Innan du börjar. För att du ska kunna visa utbetalningstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här visar du utbetalningstransaktioner

1 Klicka på Utbetalningstransaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.

2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna utbetalningstransaktionen som du vill visa.

3 På den detaljsida för provtransaktion som visas granskar du nyckelinformation om transaktionen, nyckelinformation om kontakten och information om transaktionsobjekten.

Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 676).

Slutanvändare kan inte uppdatera eller ändra information på sidan. Om ändringar eller rättningar krävs för utbetalningstransaktionen måste en ny lagerjusteringstransaktion skapas. Se Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 649).

Obs! På liknande sätt kan du visa mottagna transaktioner genom att välja lämpligt alternativ i listan över provtransaktioner.

Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en transaktionsobjektrad i provtransaktion eller uppdatera detaljerna om en befintlig transaktionsobjektrad i en provtransaktion.

Innan du börjar. Om du ska kunna lägga till transaktionsobjekt i provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här lägger du till ett transaktionsobjekt i en provtransaktion

1. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.
2. Klicka på Ny i sektionen Transaktionsobjekt på detaljsidan för provtransaktion.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för transaktionsobjekt och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för transaktionsobjekt (på sidan 681).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- Transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Hantera transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 681)

Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar

För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (enligt vad som registrerades i Oracle CRM On Demand när varuprov överfördes) måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner.

Att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar är också ett viktigt steg i Stämma av lagret (på sidan 636).

Innan du börjar. För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Provadministratörer och säljare kan använda något av följande alternativ för att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar.

- Skapa och skicka en provjusteringstransaktion med en eller flera rader. Mer information finns i Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 649).
- Justera radposterna för transaktioner som har registrerats tidigare men som inte har skickats ännu. Mer information finns i Justera en befintlig lagerjusteringspost (på sidan 648).

Leverera varuprov vid säljbesök

Under ett säljbesök tar säljare varuprover från lagret och levererar dem till läkare, apotek, kliniker, sjukhus och andra kontakter. Säljaren måste då göra följande:

- Räkna varje varuprov som levereras.
- Kontrollera att provet är rätt vara för läkaren.
- Få signaturer från behöriga personer som slutför transaktionen.

Produktkrav för att koppla produkter till en samtalspost. De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor:

- Produkterna är inte spärrade för den primära kontakten för säljbesöket. Under ett säljbesök kan inte säljaren tillhandahålla några produkter som är spärrade för besökets primära kontakt, inklusive spärrad produktinformation, varuprover eller kampanjartikelprodukter. En produkt kan vara spärrad för en kontakt av bolagsmässiga, reglerande eller juridiska orsaker. Ett läkemedelsföretag vill kanske t.ex. förhindra att detaljer avslöjas om ett nytt läkemedel. Mer information om hur du spärrar produkter för kontakter finns i Spärrade produkter (på sidan 755).

  Obs! Om en produkt är spärrad för den primära kontakten för ett säljbesök kan inte säljaren koppla produkten till posten, även om säljaren har en tilldelning för den produkten. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten i ett samtal kan inte väljas i listan över produkter som kan läggas till i samtalet. Om det inte finns någon primär kontakt för samtalet är inga produkter spärrade.
- Produkterna har allokerats till säljaren.
- Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.
- Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.

Riktlinjer för att ställa in säljbesök. Beakta följande riktlinjer när du ställer in säljbesök för att lämna ut varuprover och kampanjartiklar eller för att specificera produkter:

- Kontrollera att alla deltagar- eller kontaktbesök har en associerad primär kontakt.
- Kontrollera att alla deltagar-, kontakt- eller kontobesök har en associerad adress.
- Ändra inte informationen om den primära kontakten när samtalsposten har skapats och den har en associerad varuprovsleverans, kampanjartikel, produktdetalj eller varuprovsbegäran som definierats.

Innan du börjar. Om du ska kunna lämna ut varuprover, begära varuprover och distribuera kampanjartiklar under att säljbesök måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här levererar du varuprover under ett säljbesök

1. Öppna kontakten som du vill leverera provet till på hemsidan för kontakter.
2. Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten när du vill lägga till en ny artikelrad.
   - Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specificerade produkter.

- Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten.
  - Fältet Status får värdet Planerad.
  - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
  - Fältet Typ får värdet Samtal.

3 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

a Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.

b Registrera eller uppdatera informationen.

Mer information om fälten på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

4 Spara posten genom att göra något av följande:

- Klicka på Spara på redigeringssidan för samtal.
- Klicka antingen på Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal på detaljsidan för samtal.

Mer information finns i Spara detaljinformation om samtal som mall (på sidan 671).

5 Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan Samtalsdetaljer vid behov:

- Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.

  Obs! Du kan endast lägga till produkterna som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet i den överordnade samtalsposten. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.

- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.

Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- Lägga till deltagare i samtal (på sidan 654)
- Lägga till flera kontakter i kontosamtal (på sidan 656)
- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 657)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 662)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 664)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

6 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provleveranser:

- Hantera tilldelningar (på sidan 686)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover

Lägga till deltagare i samtal

En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett givet tillfälle för ett möte eller telefonsamtal. Ett kontosamtal kan ha flera deltagare och varje individ som deltar i ett kontosamtal kan ha olika unika objekt eller specifika interaktioner som säljaren rapporterar. Rapportering på en nivå för individuell interaktion tillåter säljaren att rapportera vilket varuprov eller vilken kampanjartikel som lämnades ut och vilka specificerade produkter eller information om varuprovsförfrågan som rapporterades för varje individuell interaktion.

Ett *deltagarsamtal* är ett individuellt samtal som associeras med ett överordnat samtal. Deltagarsamtal fungerar precis som tjänstesamtal förutom att de är länkade till kontosamtal. Deltagarsamtal är separata poster med samtalstypen Deltagarsamtal.

Inställningar av åtkomstprofiler för deltagarsamtal

För att få åtkomst och kunna lägga till deltagare i ett överordnat samtal måste du ha de lämpliga inställningarna i din åtkomstprofil. Följande tabell visar åtkomstnivåinställningen för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal som ger dig åtkomst till deltagarsamtal på ett överordnat samtal. Den här inställningen måste göras både i din standardåtkomstprofil och din ägaråtkomstprofil. När åtkomstnivån är konfigurerad för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal fungerar deltagarsamtal ungefär som andra samtal (konto- eller kontaktsamtal) inom ramverket för samtal. Högsta nivåns behörighet för deltagarsamtal är å andra sidan begränsad till behörigheten som definieras på den överordnade aktiviteten. Mer information om åtkomstprofiler finns i Hantering av åtkomstprofil och Ställa in åtkomstprofil.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Aktivitet	Deltagarsamtal	Visa

Obs! Deltagarsamtal är underordnade kontot och nivån under kontosamtal (som är en typ av aktivitet). Därmed måste deltagarsamtal konfigureras från sektionen med relaterad information om posttypen Aktivitet.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en deltagare i ett samtal.

För att lägga till en deltagare i ett samtal

1 Gå till hemsidan för konton och markera det kontot du vill ha.

Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På kontodetalj skrollar du ned till sektionen Samtal och öppnar den kontosamtalsposten som du vill lägga till en deltagare för.

3 Klicka på Nytt samtal i sektionen Deltagare på detaljsidan Samtal.

Obs! Om deltagarsektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till deltagarsektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

4 Gör sedan följande på detaljsidan Deltagare:

a Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.

b Registrera eller uppdatera den obligatoriska informationen. Men observera följande:

- Värdet i det skrivskyddade fältet Samtalstyp är förinställt på deltagarsamtal.
- Kontoinformationen fylls i från kontosamtalet.
- Adressinformationen fylls i från kontosamtalet.
- Du måste använda fältet Primär kontakt för att välja kontakten som deltar i kontosamtalet.

Mer information om fälten på den här sidan finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.

5 Spara deltagarposten genom att klicka på Spara.

6 Följ anvisningarna i följande avsnitt för att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för den här deltagarposten på detaljsidan Deltagarsamtal:

- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 657)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 662)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 664)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

Obs! Du kan endast lägga till produkter som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet på sidan Deltagardetalj. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.

7 Klicka på Tillbaka till samtalsdetaljer när du är klar.

I deltagarsektionen finns en lista med nyligen tillagda deltagare.

8 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Lägga till flera kontakter i kontosamtal

Ett kontosamtal kan innehålla flera kontakter. Du kan skapa deltagarsamtal på automatisk väg åt alla kontakter med hjälp av funktionen Generera samtal i Oracle CRM On Demand. Den här funktionen ger mindre behov av tangentbordsinmatning när samtal skapas. Funktionen säkerställer även att informationen blir konsekvent i kontosamtalsavsnitten med relaterad information för kontakter och deltagarsamtal.

Överväganden innan du lägger till flera kontakter i ett kontosamtal

Tänk på följande innan du lägger till flera kontakter i ett kontosamtal med den här proceduren:

- De valda kontakterna associeras med kontosamtalet, såvida inte fältet Spärr för kodorsak har konfigurerats för kontakten. Kontakter med inställningen Spärr för kodorsak läggs inte till i kontosamtalet och inget deltagarsamtal genereras. I dessa fall visas ett meddelande i Oracle CRM On Demand om att kontakten är spärrad. Mer information om hur du spärrar kontakter finns i Spärra kontakter (på sidan 324).
- Om du väljer Generera samtal på kontosamtalets detaljsida genereras ett deltagarsamtal för alla kontakter som inte är spärrade i Oracle CRM On Demand. De genererade deltagarsamtalen visas på fliken Deltagarsamtal på sidan Detaljer om kontosamtal. I de genererade deltagarsamtalen hämtas informationen i fälten Datum, Tid, Tidslängd, Konto, Adress, Status och Ämne från det överordnade kontosamtalet.
- Förhållandet mellan deltagarsamtalet och kontosamtalets kontaktlista tar sig uttryck på följande sätt:
  - Om kontakten tas bort tas också deltagarsamtalet bort.
  - Om deltagarsamtalet tas bort tas även kontakten bort, under förutsättning att kontosamtalet inte har status Signerad, Skickad eller Slutförd.
- Om kontakterna slås samman med kontosamtalets gränssnittsflödetas den sekundära kontaktens deltagarsamtal bort i Oracle CRM On Demand.
- Om du har angett specificerad produktinformation i sektionen med relaterad information om specificerade produkter eller i kontosamtalets sektion med relaterad information om tillgängliga produkter för specificering, hämtas samma specificerade produktinformation till varje enskilt deltagarsamtal som skapas med funktionen Generera samtal.
- Ett ännu inte skickat samtal kan skickas utan fel om du har dokumenterat levererade varuprov, levererade kampanjartiklar eller specificerade produkter för samtalet, samtidigt som kontakten har en associerad spärrad produktpost. Produkten måste spärras första gången som varuprovet eller kampanjartikeln levereras eller produktspecifikationen skapas så att produkten spärras för samtalsrapportering. Om du redan har matat in artikeln i Oracle CRM On Demand och spärrat produkten kan samtalsbearbetningen utföras utan problem. Mer information om hur du spärrar produkter finns i Spärrade produkter (på sidan 755).

Innan du börjar. Personen som utför den här proceduren, vanligtvis en företagsadministratör eller fältservicerepresentant, måste ha behörigheten Samtal: Aktivera samtalsspecifikation samt åtkomst till posterna Kontosamtal, Kontaktsamtal och Deltagarsamtal i åtkomstprofilerna.

Så här lägger du till flera kontakter i ett kontosamtal

1 Gå till hemsidan för konton och markera det kontot du vill ha.

Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster.

2 På kontodetalj skrollar du ned till sektionen Samtal och öppnar den kontosamtalsposten som du vill lägga till en deltagare för.

3 Klicka på Lägg till i avsnittet med relaterad information för kontakter på sidan Detaljer om kontosamtal. Välj sedan kontakterna som ska delta i samtalet i fönstret Sök efter kontakter och klicka på OK när du är klar.

Obs! Om avsnittet Kontakter inte visas på samtalets detaljsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till avsnittet i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

4 På sidan Detaljer om kontosamtal eller någon av de genererade detaljsidorna för deltagarsamtal anger du specificerade produkter, levererade varuprov, begäranden om varuprov och information om kampanjartiklar enligt exemplen i följande avsnitt:

- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 657)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 662)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 664)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

Obs! Du kan endast lägga till produkter som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet på sidan Deltagardetalj. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.

5 När du är klar klickar du på Tillbaka till samtalsdetaljer.

De tillagda kontakterna visas i avsnittet Kontakter.

6 När du är klar klickar du på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för bearbetning.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Länka information om specificerade produkter till samtal

Du kan länka information om specificerade produkter till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till produktdetaljerad information till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om specificerade produkter för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

Mer information om hur du associerar information om specificerade produkter med SPM-information (strukturerad produktmeddelandeinformation) finns i Associera samtalsmål, mål för nästa samtal och resultat med specificerade produkter i ett säljsamtal (finns "Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal" på sidan 737).

I den här proceduren beskrivs hur du länkar specificerad produktinformation till en samtalspost.

Överväganden när du väljer att använda sektionen med information om tillgängliga produkter för specificering eller sektionen med relaterad information om specificerade produkter

I det här avsnittet beskrivs övervägandena när du använder sektionen med information om tillgängliga produkter för specificering eller sektionen med information om specificerade produkter för länkning av information om specificerade produkter till samtal:

- Sektion med relaterad information om tillgängliga produkter för specificering

  I Tillgängliga produkter för specificering finns en lista över produkterna som säljaren kan specificera för kunderna. Listan baseras på säljarens tilldelningsposter. Administratörerna kan anpassa sektionen Tillgängliga produkter för specificering så att det går att ta bort urvalslistan Indikation, lägga till posten Produktindikation, lägga till nya fält och använda anpassade sidlayouter. Administratörer kan dessutom infoga egna anpassade fält liksom andra Oracle CRM On Demand-relaterade informationssektioner. I utgåva 24 och i tidigare utgåvor var urvalslistan Indikation ett obligatoriskt fält tillsammans med fältet Prioritet. Det här kravet gäller inte längre.

  Obs! Objekten i meddelandeplanen som stöder meddelanden för strukturerade produkter får inte länkas till tillgängliga produkter för specificering.

- Sektion med relaterad information om specificerade produkter

  Om företaget vill dokumentera samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat ska sektionen med relaterad information om specificerade produkter användas i stället för Tillgängliga produkter för specificering.

  I Specificerade produkter finns en urvalsmeny med historik över alla produkter av specificeringstyp där säljarna kan välja vilka produkter som ska ingå i specificeringssessionen. Genom det administrativa filtret kan säljaren visa endast de produkter som tilldelats till säljaren. Sektionen med relaterad information om specificerade produkter kan anpassas helt eftersom administratörerna kan lägga till nya fält efter behov. Administratörerna kan lägga till posttypen Produktindikation i Specificerade produkter och ersätta den valfria urvalslistan Indikation. Specificerade produkter stöder också posttyperna och informationen om meddelanden för strukturerade produkter.

Mer information om anpassningen av Oracle CRM On Demand finns i Applikationsanpassning.

Om synkronisering av produktfält i specificerade produkter, meddelandeplansobjekt, objektsrelationer för meddelandeplan och meddelandesvarsposter

Produktfältet i posterna med relaterad information för meddelandeplansobjekt, objektrelationer för meddelandeplan samt meddelandesvar (relaterade PCD-poster) måste associeras med en tillgänglig produkt från den överordnade Specificerade produkter-posten. När du associerar en produkt i relaterade PCD-poster med hjälp av sökväljaren visas endast de produkter som är tillgängliga i den överordnade Specificerade produkter-posten. En användare kan dock ändra den överordnade produkten i Specificerade produkter-posten när du väl har slutfört associeringen av produktfältet i posten Specificerade produkter med de relaterade PCD-posterna. Det medför att tidigare sparade underordnade relaterade PCD-poster som har använts för samma produkt som den i posten Specificerade produkter blir osynkroniserade. Därför bör du inte ändra produktfältet i Specificerade produkter-poster när du har associerat produkten med de relaterade PCD-posterna.

Om processadministrationsregler för låsning av aktivitetsposter och specificerade poster med produktdetaljer under samtal

Företagsadministratören kan skapa följande regler för postlåsning i Processadministration i Oracle CRM On Demand:

- En regel för låsning av en aktivitetspost inklusive dess underordnade poster.
- En regel för låsning av den specificerade posten för produktdetaljer under samtal inklusive dess underordnade poster.

I det här fallet synkroniseras status för den specificerade posten för produktdetaljer under samtal och samtalsaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand när du skickar en samtalsaktivitetspost. Om Samtalsaktivitet har markerats som Skickad markeras även den specificerade produktposten som skickad i Oracle CRM On Demand. Om låsningsregeln i Processadministration för aktiviteter gör att de underordnade aktivitetsposterna låses när statusen ändras till Skickad, bör du även använda en liknande låsningsregel för Produktdetaljer under samtal när dess status ändras till Skickad. Mer information om hur du konfigurerar postlåsningsregler för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Viktigt att beakta för sektionen med relaterad information om åtgärder för specificerade produkter

På grund av den unika egenskapen hos funktionen för specificerade produkter bör du alltid utföra åtgärder som är relaterade till produkter som specificerats från sektionen med relaterad information om specificerade produkter på en samtalsdetaljsida. Du kan utföra åtgärder för specificerade produkter från följande platser:

- (Rekommenderas) Sektionen med relaterad information om specificerade produkter på en samtalsdetaljsida, som stöder fyra åtgärder: Ny, Redigera, Inbyggd redigering och Ta bort. Alla fyra åtgärder genererar XML för integreringshändelsekö (IEQ) som innehåller den överordnade aktivitetsposten.
- (Rekommenderas inte) Detaljsidan för specificerade produkter, som visas när du klickar på produktnamnet i sektionen med relaterad information om specificerade produkter, stöder tre åtgärder: Redigera, Inbyggd redigering och Ta bort. Alla tre åtgärder genererar XML för integreringshändelsekö (IEQ) som inte innehåller den överordnade aktivitetsposten. Om du utför sådana åtgärder från detaljsidan för specificerade produkter kan det innebära att de arbetsflödesåtgärder som du har konfigurerat med hjälp av dessa åtgärder eller andra åtgärder som är beroende av genererad XML för IEQ inte beter sig som förväntat.

Så här länkar du produktinformation till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga produkter för specificering eller Specificerade produkter på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- Ange den nödvändiga informationen i fälten Indikation, Prioritet (valfritt) och Ärenden (valfritt) i sektionen Tillgängliga produkter för specificering.

Det är bara produkter av kategoritypen Specificerade produkter, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till säljaren och som är aktiva på det aktuella datumet som är synliga i listan över tillgängliga produkter för koppling till samtalsposten.

Mer information om fälten finns i tabellen längst ned i det här avsnittet.

- Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Specificerade produkter på redigeringssidan för specificerade produkter.

  Mer information om fälten finns i tabellen längst ned i det här avsnittet.

  Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter.

  Obs! Fälten för specificerad produkt kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

2. Spara posten.

3. Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i samtalsposten.

4. När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Detaljerad information om produkt	
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Produkt	(Obligatorisk) Namnet på den produkt (till exempel en medicinsk apparat) som diskuterats eller visats för kunden. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter och Produktfält (på sidan 682). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter.

Fält	Beskrivning
	■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Prioritet	Valfritt fält för kundanvändning.
Indikation	Villkoret som produkten riktar sig till. Några exempel är: Allergi, astma, arytmi, hjärtfel osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja en indikering. Innan version 23 var fältet Indikation ett obligatoriskt fält. I den aktuella programversionen är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för kategorin Specificerad produkt i version 23 är fältet Indikering fortfarande obligatoriskt för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för fältet som angavs i den anpassade sidlayouten för produktdetaljer. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält.
Ärenden	Det här fältet är ett valfritt fält för kundanvändning. Några exempel är: Biverkningar, effektivitet, kostnad kontra generisk, pris, osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett problem.
Obs! Följande fält är inte tillgängliga som standard. Företagsadministratören kan dock lägga till dem i sidlayouten för Produktdetalj. Mer information finns i Anpassa statiska sidlayouter.	
Specificerad produkt	Det här värdet anges till samma värde som i fältet Produkt. Om du ändrar det här värdet med hjälp av sökväljaren anges samma värde i fältet Produkt.
Primär meddelandeplan, objekt	Det meddelandeplansobjekt som har angetts som den specificerade produktens primära meddelande.
Primär meddelandeplan, relationer	Den post för meddelandeplanens relationsobjekt som har angetts som den specificerade produktens primära post.
Primärt meddelandesvar	Det meddelandesvar som har angetts som den specificerade produktens primära svar.
Typ	Kategori för specificerad produkt. Välj typ i urvalslistan. Standardvärdena för fältet Typ är Meddelandesvar, Resultat, Samtalsmålsättning och Mål för nästa samtal. Företagsadministratören kan lägga till fler typer om det behövs. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för posttypen Specificerade produkter. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om detta har angetts av administratören. Mer information

Fält	Beskrivning
	om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Produktindikation	En kombination av ett symptom eller en sjukdom och den särskilda produkt eller det läkemedel som lindrar symptomet eller sjukdomen och som vanligtvis beskrivs i detalj av läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Mer information finns i Produktindikationer (på sidan 742).
Detaljanteckningar	Ytterligare information om den specificerade produkten. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

Länka information om lämnade varuprover till samtal

Du kan länka information om lämnade varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om lämnade varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om lämnade varuprover för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

Innan du börjar. För att du ska kunna leverera varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga varuprover för leverans eller Lämnade varuprov på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga varuprover för leverans.

  Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till och finns i säljarens lager som är synliga i listan över tillgängliga varuprover för koppling till samtalsposten.

- Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Varuprovsleveranser på redigeringssidan för varuprovsleveranser.

  Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i

produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter.

Obs! Fälten för lämnade varuprov kopieras över till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal *utom* för Partinr (#).

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

Vissa fält beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Information om levererat varuprov	
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin produktadministratören definierade på företaget. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Produkt	(Obligatoriskt) Namnet på det produktprovet (till exempel ett nytt läkemedel på marknaden) som levererats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter och Produktfält (på sidan 682). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter. ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Partinr	Partinumret för det valda provet. **Obs!** Fältet är relevant endast om partinummer används för att bevaka varuprover i lagret. När du lägger till eller uppdaterar en provleveranspost är det endast provpartier för vilka kryssrutan Lager per parti är markerad som kan anges i detta fält. Mer information finns i Provpartier (på sidan 694) och Provpartifält (på sidan 696).
Kvantitet	Antalet provartiklar som levererats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998. Ett varningsmeddelande visas om du gör något av följande: ■ Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal. ■ Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden.
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du få lämna ut för ett samtal.

Fält	Beskrivning
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet produkter som lämnats hittills under tilldelningsperioden.

1. Spara posten.

   Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje varuprov som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

   - Alla varuprov finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
   - Perioden där proven registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
   - Ett korrekt partinummer anges för levererade prov som spåras med hjälp av partinummer.
   - Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under ett besök.
   - Den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

2. Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för utlämnade varuprov i samtalsposten.

3. När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

   Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Länka information om kampanjartiklar till samtal

Du kan länka information om kampanjartiklar till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om kampanjartiklar till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I proceduren nedan beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

Innan du börjar. För att du ska kunna leverera kampanjartiklar under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans eller Säljaktivitetsartiklar på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans.

  Det är bara produkter av kategoritypen Kampanjartikelleverans, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till och finns i säljarens lager som är synliga i listan över tillgängliga kampanjartiklar för koppling till samtalsposten.

- Klicka på Ny och ange informationen i sektionen för säljaktivitetsartiklar på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

  Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter.

Mer information om fälten för kampanjartiklar finns i tabellen över fältbeskrivningar i slutet av den här proceduren.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

Obs! Kampanjartikelfälten kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en Smart samtal-mall.

2 Spara posten.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje kampanjartikel som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

- Alla kampanjartiklar finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där kampanjartiklarna registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade kampanjartiklar som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

3 Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för kampanjartiklar i samtalsposten.

4 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Information om kampanjartikelleverans	
Produkt	(Obligatorisk) Namnet på den kampanjartikel (till exempel en penna eller en golfboll) eller utbildningsartikel (till exempel en vitbok eller manual) som lämnats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter och Produktfält (på sidan 682). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter. ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet. **Obs!** Från och med version 22 utförs sökningar i produktfältets sökväljare efter produkter snarare än efter tilldelningar som i de tidigare versionerna.
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Samtalsdatum	(Skrivskyddat) Datum för kundsamtalet.
Kvantitet	Antalet kampanj- eller utbildningsartiklar som lämnats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998. Ett varningsmeddelande visas om du gör något av följande: ■ Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal. ■ Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som du får lämna ut till en kontakt under tilldelningsperioden.
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du få lämna ut för ett samtal.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet kampanjartiklar som hittills lämnats ut under tilldelningsperioden.

Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal

Du kan länka information om begärda varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om begärda varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om begärda varuprover för varje enskild deltagarpost

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

  Obs! Du kan också använda beställningssidorna för att skapa och uppdatera beställningsartiklar för produkter. Om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidan Begärt varuprov. Mer information om hur du anpassar beställningsartiklar finns i Skapa en beställningsartikel för produkter (på sidan 751).

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om begärda varuprover till en samtalspost.

Obs! I versionerna av Oracle CRM On Demand före version 22 kunde du infoga en post för varuprovsbegäran utan att använda en associerad överordnad post för varuprovsbegäran när du använde webbtjänster eller importfunktionen. Från och med version 22 måste du ange id:t för den överordnade varuprovsbegäran för att ange sammanhanget för posten för varuprovsbegäran när du infogar poster för varuprovsbegäranden med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från användargränssnittet i Oracle CRM On Demand kan du endast skapa en post för varuprovsbegäran från en överordnad varuprovsbegäran i samband med ett samtal. Dessutom följs inte reglerna för produktspärrning när poster för varuprovsbegäranden infogas eller uppdateras med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen.

Obs! Det finns inte stöd för bearbetning av spärrade produkter för poster för varuprovsbegäranden när arbetsflöden används i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Om arbetsflöden för post för varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter (finns "Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter" på sidan 760).

Innan du börjar. För att du ska kunna begära varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du information om begärda varuprover till en samtalspost

1. Klicka på Ny i sektionen Varuprovsförfrågan på detaljsidan för samtal eller deltagare.

   Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

   Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2. Ange nödvändig information på redigeringssidan för varuprovsförfrågan.

   Mer information om fälten för begärda varuprover finns i Fält för begärda varuprover (på sidan 713).

3. Spara posten med begärda varuprover.

4. Gå till avsnittet Objekt för begärda varuprover på detaljsidan för begärda varuprover.

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

5 I avsnittet Objekt för begärda varuprover:

a Klicka på Nytt om du vill lägga till ett objekt för begärda varuprover för varje varuprov som begärts.

Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter.

b Ange obligatorisk information för objektet för begärda varuprover på redigeringssidan för objekt för begärda varuprover.

Tabellen mot slutet av den här proceduren innehåller mer information om några fält för en post för varuprovsbegäran.

c Spara posten med objektet för begärda varuprover.

d Lägg till ytterligare objekt för begärda varuprover efter behov.

6 Upprepa steg 1-5 om du vill lägga till fler begäranden för utlämnade varuprov i samtalsposten.

7 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Objektnummer för beställning	(Obligatorisk) Ett numeriskt fält som representeras av ett orderobjekt.
Kvantitet	(Obligatorisk) Antalet varuprover som begärts. Detta måste vara ett positivt heltal och inte noll. Oracle CRM On Demand visar ett varningsmeddelande om du skriver något av följande: ■ Ett värde som överskrider värdet i fältet Största kvant. i tilldelningsposten. ■ Ett värde som överskrider eller ligger inom 10 procent av värdet i fältet Största kvant. per kund i tilldelningsposten.
Produkt	(Obligatoriskt) Namnet på provprodukten. Markera kryssrutan bredvid varje produkt som du vill begära. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter och Produktfält (på sidan 682). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information

Fält	Beskrivning
	finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter. ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Ordning	(Obligatorisk) I det här fältet anges den överordnade ordern för de begärda varuproverna. Det här fältet är som standard skrivskyddat, men du kan anpassa det så att det inte är skrivskyddat. Mer information om anpassning finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Status	(Obligatorisk) Standardvärdet för det här fältet är Avvaktande. När du skickar en order med begärda varuprover för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickad. De möjliga värdena för det här fältet är: ■ Nytt ■ Öppen ■ Bokad ■ Under transport ■ Partiellt mottagen ■ Partiellt levererad ■ Avvaktande ■ Levererad ■ Fakturerad ■ Betald ■ Installerad ■ Stängd ■ Avbruten ■ Spärr ■ Risk ■ Faktisk ■ Godkänd ■ Beräknad ■ Avslagna ■ Väntar på godkännande ■ Slutförd ■ Skickad ■ - ■ Vald ■ Kredit ej beviljad ■ Händelsefaktura ■ Utfördes inte ■ Restnoterad ■ Pågående ■ Bearbetad ■ Mottagen ■ Undertecknad ■ Annullerad

Spara detaljinformation om samtal som mall

I proceduren nedan beskrivs hur du sparar samtalsdetaljinformation som en mall.

Så här sparar du detaljinformationen som en mall:

- På sidan Samtalsinformation klickar du på lämplig knapp:
  - **Spara som privat smart samtal.** Begränsar mallen till eget bruk.
  - **Spara som allmänt smart samtal.** Lägger till mallen i listan så att andra kan använda den.

    Obs! Varje gång du klickar på knappen sparas posten som ett separat smart samtal. Oracle CRM On Demand förblir öppen på den här sidan.

Skicka detaljinformation om lagerbevakning

I proceduren nedan beskrivs hur du skickar samtalsdetaljinformation för lagerbevakning.

Obs! Om samtalsposten inte innehåller en giltig delstatslicens för kontakten eller en tillhörande signaturkod, och valideringskontrollen för dessa villkor har ställts in av administratören på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, visar Oracle CRM On Demand ett felmeddelande och det går inte att skicka samtalet. Information om relevanta inställningar finns i informationen om hur du aktiverar validering av delstatslicens och aktiverar validering av signatur i Ange relaterade inställningar för biovetenskap.

Om hur du skickar deltagarsamtal och kontosamtal

Om du skickade information om deltagarsamtal i tidigare versioner av Oracle CRM On Demand än version 24 gick det inte att skicka relaterad information om kontosamtal i Oracle CRM On Demand, och kontosamtalets status förblev tvetydigt oavsett om samtalet innehöll lagerartiklar och en giltig signatur. I version 24 har dock funktionen för att skicka samtal förbättrats på följande punkter:

- Du kan skicka kontosamtal oavsett status för eventuella associerade deltagarsamtal.
- Om ett kontosamtal redan har markerats som Skickat uppstår det inget fel om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan och kontrollen av underordnade deltagarsamtal fortsätter i Oracle CRM On Demand, och de skickas om de inte redan har skickats.
- Om ett kontosamtal inte har markerats som Skickat skickas det om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan tillsammans med alla associerade deltagarsamtal som inte har status Skickat, utan att något fel genereras.
- Om kontosamtalet och samtliga deltagarsamtal har markerats som skickade genereras inget fel i Oracle CRM On Demand om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan. Samtalsbearbetningen fortsätter dock inte och inga dubblettposter skapas.

Så här skickar du detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning

- När all information har angetts och sparats på sidan Samtalsdetalj klickar du på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för bearbetningen.

  Om du klickar på Skicka skapas en utbetalningstransaktion med information om de varuprover eller kampanjartiklar som har levererats. Dessutom sker följande:

  - Kontosamtalets status ändras till Skickat.
  - Säljarens varuprovslager minskas med de kampanjartiklar och varuprover som levereras i och med samtalet.

    Obs! Varuprovslager påverkas inte av ordrar med begärda varuprover.
  - Ordrarna med begärda varuprover skickas.
  - Kontosamtalet har avslutats.
  - Du kan enbart se kontosamtalets detaljer.

Om elektroniska signaturer

Det går att spara signaturer i bildformat för levererade varuprover i Oracle CRM On Demand. Signaturbilderna sparas i Oracle CRM On Demand som använder standardbildformat. Bilden är en rad x- och y-koordinater eller strängar som sparas i Oracle CRM On Demand-databasen.

Om administratören markerar kryssrutan Aktivera signaturvalidering på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, måste varje samtalsaktivitet som registreras för varuprover som lämnas under ett försäljningssamtal ha en associerad signaturbild. Det är säljarens ansvar att skaffa en elektronisk signatur från personen (eller företaget) som tar emot provet. Kunden kan lämna signaturen på papper eller via ett extern program (till exempel i en mobil handhållen enhet) och sedan ladda upp till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet från en offline-klient, till exempel en iPad eller mobil enhet. Sedan överförs signaturen till via webbtjänstgränssnittet. Säljaren kan inte skicka samtalsposten i Oracle CRM On Demand förrän en signaturpost har associerats med samtalet.

Administratörer och behöriga användare kan visa signaturbilderna som associeras med samtalsposter i Oracle CRM On Demand, men de kan inte skapa, uppdatera eller ta bort signaturposterna. Provadministratörer måste regelbundet kontrollera signaturbilderna för att vara säkra på att signaturerna från en kontakt för olika samtal är korrekta. Information om vilka inställningar för användarroll och åtkomstprofil som krävs för att kontrollera elektroniska signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 672).

Kontrollera elektroniska signaturer

Använd följande procedur när du vill kontrollera signaturen som är associerad med en besöksaktivitet för levererade prov. Den här proceduren förutsätter att din användarroll och dina åtkomstprofiler ger dig behörighet att visa signaturposterna som hör till samtalen. Följande inställningar krävs för att visa signaturposter:

- Behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder måste vara aktiverad för din användarroll.
- I åtkomstinställningarna för posttyper i din användarroll måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan läsa alla poster markeras för posttypen Signatur.
- Sektionen för signaturrelaterad information måste finnas i layouten för detaljsidan för kontaktsamtal för din användarroll.

- I din standardåtkomstprofil, under inställningarna för relaterad information för posttypen Aktivitet, måste åtkomstnivån för posttypen Signatur anges till ett värde som ger dig behörighet att läsa signaturposterna.

Vanligtvis är det bara administratörer som har åtkomst till signaturposter. Mer information om signaturer finns i Om elektroniska signaturer (på sidan 672).

Obs! Om din användarroll och dina åtkomstprofiler ger dig behörighet att visa signaturposterna som hör till samtalen, kan du visa signaturposten men inte skapa, uppdatera eller ta bort signaturposter eller signaturbilderna för dessa poster. Om en fil är bifogad till en signaturpost kan du dessutom visa den bifogade filen, eller byta ut den mot en annan fil eller ta bort filen från posten.

Så här kontrollerar du provsignaturer

1. Öppna kontakten på hemsidan för kontakter.
2. Borra ned till fältet Ämne på detaljsidan för kontakter i sektionen för slutförda aktiviteter och öppna samtalsaktiviteten.
3. Bläddra till sektionen Signatur på sidan för samtalsdetaljer.

   I följande tabell beskrivs fälten som visas i sektionen Signatur i standardapplikationen.

Fält	Beskrivning
Rubrikfält	Om du klickar på länken Visa i det här fältet öppnas signaturposten.
Datum för signatur	Det datum som signaturen fångades.
Kontaktens förnamn	Provmottagarens förnamn.
Kontaktens efternamn	Provmottagarens efternamn.
Säljare, förnamn	Förnamnet på säljaren som levererade varuproven.
Säljare, efternamn	Efternamnet på säljaren som levererade varuproven.

4. Klicka på länken Visa för signaturposten som du vill visa.

   Obs! Du kan inte redigera detaljerna för en befintlig signaturpost och heller inte skapa en ny signaturpost.

5. På Signaturdetaljsidan kan du göra följande:
   - Visa signaturbilden.
   - Klicka på Redigera om du vill öppna sidan för signaturredigering och bifoga sedan en fil till signaturposten eller visa eller ta bort en fil som är bifogad till posten.

   Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten på detaljsidan för signaturer i standardapplikationen.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Friskrivningstext	I fältet visas friskrivningstexten som är kopplad till levererade prov. Du kan inte redigera, infoga eller ta bort någon del av friskrivningstexten. Friskrivningstexten laddas upp till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet från en offline-klient, till exempel en iPad eller mobil enhet. I det här fältet finns den fullständiga friskrivningstexten på det språk som angetts för friskrivningsklausulen. Den exakta texten visas som läkarna ser när de undertecknar och tar emot varuproverna. Mer information om friskrivningsklausuler för prov finns i Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 698).
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till signaturposten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till signaturposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Information om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167).

Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering

Följande tabell visar relationen mellan provtransaktioner, transaktionstyper och inverkan på provinventeringen för säljare.

Obs! Överföring ut och Lagerjustering (förlorade och funna varuprover) är användargenererade transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar transaktionstyperna Utbetalning och Överföring in.

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventeringsinverkan
Utbetalningstransaktioner.	Transaktioner där säljaren skickar och levererar varuprover. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök. Mer information finns i Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650).	Utbetalning	Provtransaktioner av typen Utbetalning dras av från en säljares provinventering.

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventeringsinverkan
Mottagna transaktioner	Transaktioner där säljaren för varuprover. Användare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 636).	Överföring in	Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till till en säljares provinventering.
Skickade transaktioner	Transaktioner där säljaren överför varuprover till en annan användare eller skickar oanvända varuprover till huvudkontoren. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 645).	Överföring ut	Varuprovtransaktioner av typen Överföring ut dras av från en säljares varuprovslager.
Justeringstransaktioner	Transaktioner som skapats av en säljare för att stämma av avvikelser mellan varuprovsinventering och poster i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 648).	Lagerjustering	Provtransaktioner av typen Lagerjustering läggs till till en säljares provinventering. Exempel: Provtransaktioner av typen Lagerjustering och med justeringsanledningen Funna läggs till till en säljares provinventering. I det här fallet behandlas värdet i fältet Kvantitet för transaktionsobjektet som ett positivt nummer.
Förlorade transaktioner	Transaktioner som skapats av säljaren för att posta varuprover som har förlorats. Förlorade transaktioner skickas som justeringar. Mer information finns i Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 649).	Lagerjustering, med anledning av Förlust	Provtransaktioner av typen Lagerjustering och med justeringsanledningen Förlust dras av från en säljares provinventering. I det här fallet behandlas värdet i fältet Kvantitet för transaktionsobjektet som ett negativt nummer.

Övervaka provaktiviteter

Provadministratören har ansvar för varuprovslagret i företaget och för att se till att lagar och regler följs.

Innan du börjar. När du vill övervaka provaktiviteter måste du ha administrativ behörighet samt följande behörigheter:

- Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder
- Aktivera justering av varuprover

När du vill övervaka provaktiviteter klickar du på listan du vill övervaka i sektionen Provtransaktionslista på hemsidan för provtransaktioner. I tabellen nedan beskrivs listorna.

Lista över provtransaktioner	Filter
Utbetalningstransaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och levereras. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har levererats.
Skickade transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och överförts. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har returnerats eller leveranser som har överförts mellan slutanvändare.
Mottagna transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och tagits emot. Med hjälp av listan kan provadministratören granska mottagna sändningar mellan slutanvändare.
Justeringstransaktioner	Visar alla justeringstransaktioner som har skickats. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla typer av justeringstransaktioner som har skickats av slutanvändare och provadministratörer för att kunna stämma av avvikelser mellan inventeringar och poster i Oracle CRM On Demand.
Förlorade transaktioner	Visar alla förlorade varuprov som har skickats som justeringar. Med hjälp av listan kan provadministratören granska varuprover som har förlorats.

Information om hur du visar och skapar listorna finns i Arbeta med listor (på sidan 123) och Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny.

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Fält för provtransaktioner

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktion eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

Tips! Du kan också redigera provtransaktioner på listsidan för provtransaktion och detaljsidan för provtransaktion. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för provtransaktioner. Beroende på vilken typ av provtransaktion du har öppen (Överföring in, Överföring ut, Lagerjustering, Utbetalning, Förlorade varuprover) kan eventuellt inte alla fälten användas.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om transaktion	
Namn	Den unika identifieraren för provtransaktionen (systemgenererat).
Datum	Datumet för provtransaktionen. När du anger ett datum som infaller inom en aktiv lagerperiod fylls fälten Lagerperiod: Startdatum och Lagerperiod: Slutdatum i automatiskt. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som inte infaller inom någon befintlig lagerperiod. Du kan ange ett framtida datum om Tillåt sändning av framtida samtal och provtransaktioner har ställts in av administratören. Mer information finns i Ange relaterade inställningar för biovetenskap. **Obs!** Om du sänder ett framtida samtal som ska starta en transaktion, kopplar Oracle CRM On Demand ihop provtransaktionsposten med den aktiva lagerperioden. Provtransaktionen förblir associerad med den aktuella aktiva lagerperioden, även om du stänger lagerperioden före datumet för det framtida samtalet. Provtransaktionen associeras inte med den mer aktuella lagerperioden. Provtransaktioner kan inte skapas för avstämda perioder. Ett felmeddelande visas i Oracle CRM On Demand om du anger ett datum som infaller inom en avstämd period eller en inaktiv period.
Typ	Provtransaktionens typ kan vara någon av följande: ■ Överföring ut ■ Lagerjustering ■ Förlorade varuprover ■ Begärda varuprover ■ Utbetalning ■ Överföring in Överföring ut, Lagerjustering och Förlorade varuprover och Begärda varuprover är användargenererade transaktioner. Utbetalning och Överföring in är systemgenererade transaktioner. **Obs!** Det är kritiskt att du inte anpassar eller ändrar ordningen för typurvalslistan för fältinställningen av provtransaktioner eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.
Status	Provtransaktionernas status kan vara någon av följande: ■ Pågående

Fält	Beskrivning
	■ Skickad ■ Bearbetad med avvikelser ■ Under transport ■ Bearbetad ■ Justerad
Förväntat leveransdatum	Datumet då provet ska levereras.
Bevakningsnr	Ett unikt nummer som du och kunden kan använda för att spåra leveransen av provet.
Antal skickade paket	Antalet paket som ingår i provet.
Överföring till	Personen som en överföring ut är loggad till. Den här personen tar emot provet och måste bekräfta att det har tagits emot. När en transaktion för en överföring ut skapas är det här fältet obligatoriskt.
Överföring från	Personen som överför proverna (det vill säga personen som skapar transaktionen för en överföring ut).
Lagerperiod: Startdatum	Startdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en aktiv lagerperiod. Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.
Lagerperiod: Slutdatum	Slutdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en inaktiv lagerperiod. Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.
Justeringsorsak	Orsaken till att provtransaktionen skapas eller justeras. Följande orsakskoder är tillgängliga: ■ Förlorad ■ Hittad ■ Stöld ■ Mänskliga faktorn ■ Första räkning ■ Begäran

Fält	Beskrivning
Kommentarer	Användaren kan ange ytterligare information om provtransaktionen i det här fältet.
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till provtransaktionspost. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till provtransaktionsposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Du kan bara bifoga en fil till varje provtransaktionspost. Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 167).
Nyckelkontaktinformation **Obs!**Den här skrivskyddade informationen är ifylld för utbetalningstransaktioner enbart. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover eller utbetalningsprover vid säljbesök. Mer information finns i Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 650).	
Kontakt	Det fullständiga namnet på läkaren eller sjukhuskontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontaktens förnamn	Förnamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontaktens efternamn	Efternamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakttyp	Kontakttypen.
Kontakt, konto	Kontot som är associerat med kontakten.
Kontaktens e-post	E-postadressen för kontakten.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 641)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 642)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 644)

Transaktionsobjekt

Använd sidorna för transaktionsobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka transaktionsobjekt för varuprov.

I ett *transaktionsobjekt* registreras detaljerna för provet eller kampanjartiklar som är associerade med en varuprovstransaktion. För varje provtransaktion måste det finnas ett eller flera transaktionsobjektrader. Informationen används till att beräkna en löpande lagerkvantitet för säljaren. Varuprovstransaktioner används under avstämningsprocessen för att hantera alla prover och kampanjprodukter som har tilldelats en säljare.

Hantera transaktionsobjekt

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar transaktionsobjekt finns i:

- Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt (på sidan 681)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 681)
- Produktfält (på sidan 682)

Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i ett transaktionsobjekt. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra varuprov i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprovet i ett transaktionsobjekt

1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.

Obs! Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.

2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.

3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Prov för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat prov att associera med transaktionsobjektets rad, om det behövs.

4 I fältet Prov för transaktionsobjektets rad klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten.

Mer information finns i Produktfält (på sidan 682).

Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för provparti kan du ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt. Sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provpartier i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du provpartiet i ett transaktionsobjekt

1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.

Obs! Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.

2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.

3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Partinr för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat provparti att koppla till transaktionsobjektets rad, om det behövs.

Obs! Du kan bara välja provpartier som spåras via partinummer i lagret (dvs. provpartier som har kryssrutan Lager per parti markerad).

4 I fältet Partinr på transaktionsobjektraden klickar du på provpartiets namn, klickar på Redigera på detaljsidan för provpartiet och ändrar sedan provpartifälten (se Provpartifält (på sidan 696) för mer information).

Fält för transaktionsobjekt

Använd redigeringssidan för transaktionsobjekt om du vill lägga till ett transaktionsobjekt eller uppdatera ett befintligt transaktionsobjekt.

Tips! Du kan även redigera transaktionsobjekt på detaljsidan för transaktionsobjekt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för transaktionsobjekt.

Fält	Beskrivning
Radnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje objekt manuellt.
Varuprov	Namnet på provartikeln eller kampanjartikeln.
Partinr	Det unika numret eller namnet som kopplas till provet för uppföljning. Ett prov behöver inte spåras med ett partinummer. Fältet är valfritt. **Obs!** När du lägger till eller uppdaterar ett transaktionsobjekt markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 694) och Provpartifält (på sidan 696).
Kvantitet	Provets kvantitet. Fältet är obligatoriskt. **Obs!** Om kvantiteten är mindre än den ursprungliga kvantiteten i provlagret som överfördes från huvudkontoret lägger du ett minustecken till det numeriska värdet. Fältet är viktigt för registrering av justeringar som förluster, stöld och mänskliga faktorn.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- Transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Hantera transaktionsobjekt (på sidan 680)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 651)

Produktfält

Använd redigeringssidan för produkt när du vill definiera och hantera företagets lista över produkter. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt. Information om hur du ställer in produkter för företaget finns i Ställa in företagsprodukter.

Tips! Du kan även redigera produkter på detaljsidan för produkt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av produktfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produktnamn	Namnet på produkten.
Produktkategori	Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser **Obs!** Ändra inte värdedata för produktkategorin. En del filter i Oracle CRM On Demand har skapats för Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Du kan lägga till nya produktkategorier som bygger på dina unika kundbehov.
Lösning	Produktbildfilen som är associerad med produkten. Bildfilen används för att beskriva produkten vid ett säljbesök. **Obs!** Det här fältet är tillgängligt med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är det inte tillgängligt för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om du behöver fältet och det inte är tillgängligt.
Artikelnr	Tillverkarens artikelnummer som är associerat med produkten. Företaget anger artikelnumret.
Beställningsbar	En kryssruta som används för att ange hur ett varuprov av en produkt kan beställas: ■ Om kryssrutan är markerad kan ett varuprov av produkten beställas av säljaren och levereras från företaget till läkaren, kliniken eller sjukhuset. ■ Om kryssrutan inte är markerad kan ett varuprov av produkten bara erhållas genom att säljaren gör en varuprovsleverans.
Typ	Typen av produkt kan vara någon av följande: ■ **Produkt.** En fysisk artikel som tillverkats av kunden. ■ **Service.** En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls en tjänst, vilket kan inkludera till exempel konsulttid. ■ **Utbildning.** En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls utbildning, vilket innefattar laboratorieförsök, handböcker, praktiska övningar, föreläsningar och så vidare.

Fält	Beskrivning
Status	Företaget definierar produktstatusen. Bland värdena finns följande: ■ **Tillgänglig.** Produkten är tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser. ■ **Aktiv.** Det finns aktiva varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser för produkten. ■ **Avvaktande.** Produkten är inte klar att levereras, men håller på att göras tillgänglig. ■ **Paket.** En grupp av produkter eller tjänster som är förpackade tillsammans och beroende av varandra. ■ **Prototyp.** Produkten är ännu inte färdig att göras allmänt tillgänglig, men ett exemplar av produkten kan undersökas eller studeras. ■ **Avslutad.** Produkten är inte längre tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser och kommer heller inte att vara tillgänglig framöver. ■ **Stängd.** Detta är samma sak som Avslutad, med det undantaget att produkten kommer att finnas tillgänglig så länge det finns produkter att lämna som varuprovsöverföringar eller varuprovsleveranser.
Mer information	
Beskrivning	En beskrivning av produktvaruprovet.

Tilldelningar

Använd sidorna för tilldelning när du vill skapa, uppdatera och bevaka tilldelningar för ett prov.

Provadministratören på ett läkemedelsföretag definierar en tilldelningspost. Tilldelningsposten avgör under vilken period provprodukterna ges till säljarna för distribution till kontakter på kliniker och sjukhus och läkarkontakter. Dessutom definierar tilldelningsinformationen följande:

- Det antal prov av en viss produkt som får levereras vid en viss tid
- Det maximala antalet prov som en säljare får distribuera till en viss plats

Med den här funktionen kan provadministratören ställa in parametrarna på produktnivå och kommunicera informationen till alla säljare. Med tilldelningar kan du definiera tilldelningsperioden, tilldela prov inom perioden, visa listan med prov som är tillgängliga under varje tilldelningsperiod och ställa in maximala parametrar för att distribuera provet under tilldelningsperioden.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om tilldelning i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för tilldelning

Hemsidan för tilldelning är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för tilldelningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med tilldelningar måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en tilldelning

Provadministratören skapar en ny tilldelning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för tilldelning (på sidan 688).

Arbeta med tilldelningslistor

I sektionen för tilldelningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tilldelningar.

Tilldelningslista	Filter
Alla tilldelningar	Alla tilldelningar du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade tilldelningar	Alla tilldelningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade tilldelningar

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar visas de tilldelningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för tilldelningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för tilldelningar:

- Nyligen skapade tilldelningar

- Nyligen ändrade tilldelningar
- Mina nyligen skapade tilldelningar
- Mina nyligen ändrade tilldelningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för tilldelningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tilldelningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för tilldelningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tilldelningar. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 684)
- Fält för tilldelning (på sidan 688)
- Hantera tilldelningar (på sidan 686)

Hantera tilldelningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar tilldelningar finns i:

- Tilldela varuprov till slutanvändare (på sidan 687)
- Ändra varuprov i en tilldelning (på sidan 687)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 684)
- Arbeta med hemsidan för tilldelning (på sidan 685)
- Fält för tilldelning (på sidan 688)

Tilldela varuprov till slutanvändare

Använd detaljsidan för tilldelning för att tilldela varuprover till en slutanvändare.

Om du vill lägga till flera tilldelningsposter rekommenderas att varuprovsadministratören skapar en importfil (och mappar slutanvändare till produkttilldelningar) och sedan läser in data till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Om du vill tilldela varuprov till slutanvändare måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här tilldelar du varuprov till slutanvändare

1. Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ha.
2. På detaljsidan för tilldelning klickar du på sökikonen bredvid fältet Ägare och väljer slutanvändaren. Sedan klickar du på Spara.

Ändra varuprov i en tilldelning

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i en tilldelning. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provet i en tilldelning måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprov i en tilldelning

1. Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ändra.
2. I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på ikonen Sökning för att välja ett annat prov att associera med tilldelningsposten, om det behövs.
3. I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten (se Produktfält (på sidan 682) för mer information).

Fält för tilldelning

På redigeringssidan för tilldelningar kan du lägga till en tilldelning eller uppdatera uppgifterna för en befintlig tilldelning. På redigeringssidan för tilldelningar visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning.

Tips! Du kan också redigera tilldelningar på listsidan och detaljsidan för tilldelningar. . Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av tilldelningsfälten.

Fält	Beskrivning
Tilldelningstyp	Tilldelningsnamnet definieras av provadministratören. Det måste vara unikt. Här är några exempel: ■ Varuprovstilldelning ■ Tilldelning av kampanjartiklar
Aktiv	Tilldelningens status kan vara någon av följande: ■ **Aktiv.** Anger att slutdatumet för tilldelningsperioden ännu inte har inträffat. ■ **Inaktiv.** Anger att tilldelningsperioden har slutförts och att slutdatumet har inträffat.
Ägare	Tilldelningspostens ägare. Det är till den här personen som provadministratören ger tilldelningen.
Varuprov	Produktprovet som associeras med tilldelningen. **Obs!** När du skapar en ny tilldelningspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Största kvant.	Det högsta antalet produkter som får lämnas vid ett besök. **Obs!** Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller närmar dig det högsta antalet produkter när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar.
Tilldelningskvantitet	Det högsta antalet produkter som får lämnas under tilldelningsperioden.
Max antal per kund	Det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden. **Obs!** Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller är inom 10 % av värdet för högsta antal produkter per kund när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar till en kontakt.
Varuprov: Beskrivning	Textfält för att beskriva tilldelningsposten, t.ex. syftet med tilldelningen.
Ägare: Förnamn	Förnamnet på ägaren av tilldelningsposten, vanligtvis användaren som skapade

Fält	Beskrivning
	posten.
Ägare: Efternamn	Efternamnet på ägaren av tilldelningsposten, vanligtvis användaren som skapade posten.
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.
Stoppa varuprov	En kryssruta som anger om varuproven får fortsätta levereras: ■ Om rutan är markerad får proven inte levereras. ■ Om rutan inte är markerad får proven levereras.
Ordna per	I fältet kan säljare visa tilldelningarna i en viss ordning.
Ytterligare fält: **Obs!** Företagsadministratören måste konfigurera följande fält eftersom de inte finns tillgängliga som standard.	
Återstående kvant.	Den tillgängliga produktkvantiteten som säljaren kan lämna inom tilldelningsperioden. Det här fältet initieras i Oracle CRM On Demand med värdet i fältet Tilldelningskvant.
Distribuerad kvant.	Produktkvantiteten som har distribuerats av en säljare till en kontakt inom tilldelningsperioden. Det här fältet initieras i Oracle CRM On Demand med värdet noll (0).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 684)
- Arbeta med hemsidan för tilldelning (på sidan 685)
- Hantera tilldelningar (på sidan 686)

Tilldelningar för vårdpersonalkontakt

Använd sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt om du vill ange maxkvantiteten för en produkt eller ett varuprov som vårdpersonalkontakten (t.ex. en läkare) kan ta emot från säljarna. Genom tilldelningsposten anges däremot maxkvantiteten för en produkt eller ett varuprov som en enskild säljare kan leverera eller specificera till en kontakt, inom tilldelningsperioden. Mer information om tilldelningar finns i Tilldelningar (på sidan 684).

Tilldelningarna för vårdpersonalkontakten hanteras vanligtvis av en varuprovsadministratör på ett läkemedelsföretag. Du kan arbeta med tilldelningarna för vårdpersonalkontakten om din användarroll innehåller behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder. Du kan för varje kontakt skapa flera poster med tilldelningar för vårdpersonalkontakt. För varje post med tilldelningar för vårdpersonalkontakten

kan du ange tilldelningstypen, ett startdatum och ett slutdatum för tilldelningsperioden och antalet varuprover av den angivna produkten som kontakten kan få under tilldelningsperioden.

Även om du kan skapa poster med tilldelningar för vårdpersonalkontakt direkt via sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, och därmed skapa en enskild post, bör du importera posterna med tilldelningar för vårdpersonalkontakt till Oracle CRM On Demand. Detta gäller i synnerhet när du måste skapa ett stort antal poster. Mer information om hur du importerar tilldelningar för vårdpersonalkontakt finns i Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import.

Du kan visa tilldelningarna för vårdpersonalkontakten som en relaterad skrivskyddad post i en kontaktpost, förutsatt att företagsadministratören har ställt in detta för företaget.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om bevakning av tilldelningar för vårdpersonalskontakter inte ingår i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning för vårdpersonalkontakt vara exkluderad från inställningarna.

Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

Hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar för vårdpersonalkontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med tilldelningar för vårdpersonalkontakt måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en tilldelning för vårdpersonalkontakt

Varuprovsadministratören skapar en ny tilldelning för vårdpersonalkontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 692).

Obs! Även om du kan skapa poster med tilldelning för vårdpersonalkontakt direkt via sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, och därmed skapa en enskild post, bör du importera posterna med tilldelningar för vårdpersonalkontakt till Oracle CRM On Demand. Detta gäller i synnerhet när du måste skapa ett stort antal poster. Mer information om hur du importerar tilldelningar för vårdpersonalkontakt finns i Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import.

Arbeta med listorna över tilldelningar för vårdpersonalkontakt

I sektionen med listor över tilldelningar för vårdpersonalkontakt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt.

Lista över tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Filter
Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt som du har synlighet för
Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt som du kan visa, sorterade per ändringsdatumet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt visas tilldelningarna för vårdpersonalkontakt som senast ändrades.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportsektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Företagsadministratören kan göra rapportsektionerna tillgängliga för visning på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt.
2. Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner och om du vill ordna sidans sektioner, på sidan Hemsideslayout för tilldelning för vårdpersonalkontakt. Klicka på Spara.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 689)
- Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 692)
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 692)

Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 689)
- Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 690)
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 692)

Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt

På sidan Redigera tilldelning för vårdpersonalkontakt kan du lägga till en tilldelning för vårdpersonalkontakt eller uppdatera detaljerna för en befintlig tilldelning. På sidan Redigera tilldelning för vårdpersonalkontakt visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning för vårdpersonalkontakt.

Tips! Du kan också redigera tilldelningarna för vårdpersonalkontakt på sidorna Lista över tilldelningar för vårdpersonalkontakt och Detalj för tilldelning för vårdpersonalkontakt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller information om några fält för tilldelningar för vårdpersonalkontakt.

Fält	Beskrivning
Id för tilldelning för vårdpersonalkontakt	Ett unikt id som genererats av Oracle CRM On Demand för den här posten.
Typ	Typen av tilldelning som du vill skapa. Som standard är följande tilldelningstyper tillgängliga för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, men företagsadministratören kan lägga till eller ta bort tilldelningstyper:

Fält	Beskrivning
	■ Detaljtilldelning ■ Varuprovstilldelning ■ Tilldelning av varuprovsbegäran ■ Tilldelning av kampanjartiklar Detaljtilldelning, Varuprovstilldelning, Tilldelning av varuprovsbegäran och Tilldelning av kampanjartiklar är exempel på beteckningar som användare kan skapa. Användarna använder dessa beteckningar för att filtrera sektioner med relaterade objekt vid hanteringen av varuprover. **Varning!** Du får inte anpassa eller ändra ordningen på typurvalslistan för fältinställningen av tilldelningar för vårdpersonalkontakt eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.
Produktnamn	Namnet på produktvaruprovet som ska tilldelas till vårdpersonalkontakten.
Kontaktperson	Namnet på vårdpersonalkontakten som du vill ange tilldelningen för.
Tilldelningskvantitet	Det totala antalet varuprover för en angiven produkt som vårdpersonalkontakten kan ta emot under tilldelningsperioden. När du initierar posten med tilldelningar för vårdpersonalkontakt ska värdet i fältet Tilldelningskvant. vara lika med värdet i fältet Återstående kvant. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Distribuerad kvant.	Antalet varuprover för den angivna produkten som kontakten redan har fått under tilldelningsperioden. När tilldelningen för vårdpersonalkontakt har skapats måste fältet Distribuerad kvant. ha värdet noll. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Återstående kvant.	Antalet varuprover för den angivna produkten som fortfarande kan ges till den angivna vårdpersonalkontakten under tilldelningsperioden. När du initierar posten med tilldelningar för vårdpersonalkontakt ska värdet i fältet Återstående kvant. vara lika med värdet i fältet Tilldelningskvant. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 689)
- Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 690)

- Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 692)

Provpartier

Använd sidorna för provparti när du vill skapa, uppdatera och bevaka provpartier.

Produkter får partinummer när de tillverkas. Företagen använder partinumren till att bevaka produkterna. Bevakning är viktig om en viss produkt måste återkallas, eller om ett fel upptäcks vid tillverkningen. Det är viktigt för många företag att de vet var deras produkter befinner sig. I Oracle CRM On Demand kan man bevaka varuprover som levereras med hjälp av partinummer. Företagets varuprovsadministratör bestämmer om partinummer ska användas.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om varuprovspartier i ditt ansvarsområde kan fliken Provparti vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för provpartier

Hemsidan för provpartier är utgångspunkten för hanteringen av provpartier. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för provpartier. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med provpartier måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa ett provparti

Du kan skapa ett provparti genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade provpartier. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Provpartifält (på sidan 696).

Arbeta med listor över provpartier

I sektionen för provpartilistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för provpartier.

Provpartilista	Filter
Alla provpartier	Alla provpartier som du kan visa, oavsett vem de tillhör. **Obs!** Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Alla provpartier (mer information finns i Provpartifält (på sidan 696)).

Provpartilista	Filter
Nyligen ändrade provpartier	Alla provpartier med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum. **Obs!** Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Nyligen ändrade provpartier (mer information finns i Provpartifält (på sidan 696)).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade provpartier

I sektionen för nyligen ändrade provpartier visas de provpartier som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för provpartier

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för provpartier:

- Nyligen skapade provpartier
- Nyligen ändrade provpartier
- Mina nyligen skapade provpartier
- Mina nyligen ändrade provpartier
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för provpartier).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för provpartier

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för provpartier.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för provpartier om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 694)
- Provpartifält (på sidan 696)
- Hantera provpartier (på sidan 696)

Hantera provpartier

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 694)
- Arbeta med hemsidan för provpartier (på sidan 694)
- Provpartifält (på sidan 696)

Provpartifält

På redigeringssidan för provpartier kan du lägga till ett provparti eller uppdatera uppgifterna för ett befintligt provparti. På redigeringssidan för provpartier visas den fullständiga uppsättningen fält för ett provparti.

Tips! Du kan också redigera provpartier på listsidan och detaljsidan för provpartier. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för provpartier.

Fält	Beskrivning
Partinr	Tillverkarens partinummer för produkten.

Fält	Beskrivning
Varuprov	Namnet på provprodukten. **Obs!** När du skapar en ny provpartipost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Startdatum	Datumet då provpartiet gjordes tillgängligt.
Sista giltighetsdatum	Datumet då provpartiet går ut.
Kortfristig (dagar)	Hur många dagar före utgångsdatumet som provadministratören stoppar provet. Det numeriska värdet används i beräkningen av brytdatumet.
Brytdatum (CutOff_Date)	Det beräknade datumet då provpartiet inte längre får levereras. Datumet beräknas av Oracle CRM On Demand genom att värdet Kortfristig (dagar) dras från det sista giltighetsdatumet. **Obs!** Fältet CutOff_Date kan visas i stället för Brytdatum beroende på vilka inställningar som har gjorts av företagsadministratören. CutOff_Date används om det krävs datumbearbetning i applikationen, t.ex. i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Brytdatum är textversionen av CutOff_Date.
Status	Fältet är skrivskyddat och det anger om provet kan uppfyllas. Följande värden finns: ■ **Bra.** Anger att det aktuella datumet ligger före brytdatumet ■ **Utgången.** Anger att det aktuella datumet efter brytdatumet ■ **Kort datum.** Anger att det aktuella datumet ligger mellan utgångsdatumet och brytdatumet
Lager per parti	En kryssruta som anger om provpartiet spåras med ett partinummer i lagret. Fältet anges av företagsadministratören. ■ Om rutan är markerad spåras partiet med partinummer i lagret. ■ Om rutan inte är markerad spåras partiet inte med partinummer i lagret.
Varuprov: Artikelnr	Numret på provprodukten.
Beskrivning	En beskrivning av provpartiet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 694)
- Arbeta med hemsidan för provpartier (på sidan 694)
- Hantera provpartier (på sidan 696)

Prov, friskrivningsklausuler

Använd sidorna Prov, friskrivningsklausul för att skapa, uppdatera och bevaka friskrivningsklausuler för ett företag. När en säljare fångar en signatur för ett prov som har lämnats visas företagets friskrivningsklausul för läkaren.

En *friskrivningsklausul för prov* är texten som visas för att avsäga sig ansvar för vissa skadliga effekter och minska skadeståndsskyldigheten för ett produktprov som lämnas till en läkare eller annan vårdpersonal. Texten i friskrivningsklausulen är noggrant utformad och godkänd av juridisk personal, marknadsföringspersonal eller personal som ansvarar för varuprovsefterlevnad i läkemedelsföretaget, eller av alla dessa. I Oracle CRM On Demand är endast en friskrivningsklausultext för prov åt gången aktiv för ett företag.

Oracle CRM On Demand stöder två typer av friskrivningsklausuler för prov:

- **Global.** En *global friskrivningsklausul för prov* innehåller en friskrivningspost för varje företagsinstans. Den här friskrivningsklausulen gäller för alla produkter som tillhandahålls som varuprover och den visas vid signaturfångsten för att bekräfta mottagningen av varuproverna. Endast en global friskrivningsklausul för prov kan vara aktiv åt gången. Den här globala friskrivningsklausulen för prov är standardtypen för Oracle CRM On Demand.
- **Flerspråkig.** En *flerspråkig friskrivningsklausul för prov* innehåller ett obegränsat antal poster med friskrivningstexter på flera språk och de är grupperade per länderna som gäller för friskrivningsklausulen. Varje friskrivningspost består av ett huvudavsnitt med relationskoden (som motsvarar det härledda namnet på friskrivningsklausulen), typen, statusen, språket och landet för friskrivningsklausulen samt ett språkspecifikt avsnitt med en relaterad friskrivningsklausul som innehåller den översatta friskrivningstexten som företaget kräver. Mer information om de här fälten och avsnittet med den relaterade friskrivningsklausulen finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706). Fler än en uppsättning med flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov kan vara aktiva åt gången. Innan du kan använda flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov måste företagsadministratören ställa in särskilda sidlayouter enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Kunderna börjar vanligtvis med endast globala friskrivningsklausuler och sedan anpassar de dem så att de blir flerspråkiga efter behov. Även om det är möjligt att ha en blandning av globala och flerspråkiga friskrivningsklausuler använder kunderna vanligtvis endast en av typerna.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka friskrivningsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Prov, friskrivningsklausul vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov

Hemsidan för friskrivningsklausuler för prov är utgångspunkten för hanteringen av friskrivningsklausuler. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för friskrivningsklausuler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en friskrivningsklausul för prov

Du kan skapa en friskrivningsklausul för prov genom att klicka på Nytt i avsnittet med nyligen ändrade friskrivningsklausuler för prov. När en friskrivningsklausul skapas har den alltid statusen Inaktiv. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706).

Obs! När du kopierar en friskrivningsklausul för prov kopieras inte några underordnade relaterade friskrivningsposter. Om du däremot tar bort en friskrivningsklausul för prov tas hela friskrivningsklausulen bort tillsammans med eventuella underordnade relaterade friskrivningsposter.

Arbeta med listor över friskrivningsklausuler för prov

I sektionen för friskrivningsklausullistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för friskrivningsklausuler för prov.

Lista över friskrivningsklausul för prov	Filter
Alla prov, friskrivningsklausul	Alla friskrivningsklausuler för prov som du kan visa, oavsett vilken friskrivningstyp det gäller eller vem som är ägaren av friskrivningsklausulen för prov.
Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler	Alla friskrivningsklausuler som har ändrats nyligen, sorterade efter ändringsdatum. Klicka på relationskoden för friskrivningsklausulen för prov (dvs. det härledda namnet på friskrivningsklausulen) om du vill öppna den överordnade detaljsidan för friskrivningsklausulen för prov.
Obs! Företagsadministratören kan ställa in ytterligare anpassade listor för att t.ex. visa flerspråkiga friskrivningsklausuler. Mer information om hur du ställer in anpassade listor och sidlayouter finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.	

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senast ändrade friskrivningsklausulerna för prov

I sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler visas de friskrivningsklausuler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler:

- Nyligen skapade prov, friskrivningsklausuler
- Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för friskrivningsklausuler).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 698)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 700)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 708)

Hantera friskrivningsklausuler för prov

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar friskrivningsklausuler för prov finns i:

- Skapa globala friskrivningsklausuler för prov (på sidan 701)
- Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov (på sidan 701)
- Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard (på sidan 702)
- Aktivera en friskrivningsklausul för prov (på sidan 703)
- Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler (på sidan 705)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 698)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 698)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 708)

Skapa globala friskrivningsklausuler för prov

En global friskrivningsklausul för prov innehåller instansen med friskrivningstexten som ska användas för företaget och den finns tillgänglig som standard.

Innan du börjar. Om du vill skapa en global friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en global friskrivningsklausul för prov

1. Klicka på Nytt i avsnittet med nyligen ändrade friskrivningsklausuler för prov på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Fyll i fälten i avsnittet Friskrivningsinformation.

   Mer information om fälten för friskrivningsklausuler för prov finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706).

   Obs! Om fältet Typ finns tillgängligt i friskrivningsposten måste du kontrollera att det är inställt på Global.
3. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.

Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov

En flerspråkig friskrivningsklausul för prov består av ett huvudavsnitt med information, t.ex. relationskoden (det härledda namnet på friskrivningsklausulen), språket och landet för friskrivningsklausulen för prov. Den består också av flera, relaterade friskrivningsposter. Varje post innehåller friskrivningstexten på något av språken som gäller för friskrivningsklausulen.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och företagsadministratören måste ställa in sidlayouterna för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov.

Så här skapar du en flerspråkig friskrivningsklausul för prov

1. Klicka på Nytt i listan över nyligen ändrade flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Fyll i fälten i avsnittet Friskrivningsinformation.

   Obs! Om fältet Typ finns tillgängligt i friskrivningsposten måste du ställa in det på Flerspråkig.

   Mer information om fälten för friskrivningsklausuler för prov finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706).
3. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.
4. Slutför avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler som innehåller den översatta friskrivningstexten för friskrivningsklausulen för prov:

   a. Klicka på Nytt i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov.

   b. Fyll i fälten i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler.

      Mer information om fälten för relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706).

   c. Spara posten med relaterade friskrivningsklausuler.

   d. Skapa poster med ytterligare relaterade friskrivningsklausuler för friskrivningsklausulen för prov, efter behov.

Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard

För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna för prov måste du välja en post med relaterade friskrivningsklausuler som standard. Endast en relaterad friskrivningsklausul kan markeras som standard.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här markerar du en relaterad friskrivningsklausul som standard

- Använd sökväljaren för fältet Språk, på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov, om du vill välja ett standardspråk.

  De tillgängliga språken härleds från språken som anges i de underordnade posterna med relaterade friskrivningsklausuler

Aktivera en friskrivningsklausul för prov

När en friskrivningsklausul skapas får den automatiskt statusen Inaktiv. När all text i en friskrivningsklausulpost har definierats och godkänts av berörda avdelningar i företaget kan du aktivera posten.

Begränsningar som gäller för friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller friskrivningsklausuler:

- Alla nya friskrivningsklausuler som du skapar, antingen genom att klicka på Nytt eller Kopiera är inaktiv ända tills du klickar på knappen Aktivera och aktiverar dem.
- När en friskrivningsklausul för prov har aktiverats blir den skrivskyddad. Du kan endast kopiera den aktiva friskrivningsklausulen genom att klicka på länken Kopiera för friskrivningsklausulen som visas på sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov. När en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov har konfigurerats får du ett felmeddelande om du klickar på länkarna Redigera och Ta bort. Om en friskrivningsklausul är inaktiv är länkarna Redigera och Ta bort aktiva på sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov. Om du aktiverar en ny friskrivningsklausul återges den dubbla aktiva friskrivningsklausulen som utgången eftersom dubbletten blir inaktuell.
- Du kan inte uppdatera statusen för en friskrivningsklausul manuellt. Om du försöker att uppdatera statusen manuellt får du ett felmeddelande.
- Säljare, läkare och annan vårdpersonal kan visa den aktiva friskrivningsklausulen för prov under signaturfångsten.

Begränsningar som gäller för friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller:

- Endast en friskrivningsklausul för prov kan vara aktiv åt gången.
- Fältet Friskrivningstext för friskrivningsklausulen måste ha ett innehåll. Om fältet är tomt får du ett felmeddelande när du försöker att aktivera friskrivningsklausulen.

Begränsningar som gäller för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller:

- Friskrivningsklausulen för prov måste innehålla minst en underordnad post med relaterade friskrivningsklausuler och en giltig standardpost med relaterade friskrivningsklausuler innan du aktiverar friskrivningsklausulen.

- Fler än en uppsättning med flerspråkiga friskrivningsklausuler kan vara aktiva åt gången. Antalet flerspråkiga friskrivningsklausuler som kan vara aktiva har ingen begränsning. Men för varje land kan endast en flerspråkig friskrivningsklausul vara aktiv.
- Om du försöker att aktivera en ny friskrivningsklausul för prov som standardinställs på Global utfärdas en varning i Oracle CRM On Demand om att du försöker att ersätta en eller flera flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov med en enstaka global friskrivningsklausul för prov. Om du fortsätter att aktivera den här friskrivningsklausulen för prov upphör alla aktiva friskrivningsklausuler i Oracle CRM On Demand.
- För inaktiva friskrivningsklausuler: Om standardposten med relaterade friskrivningsklausuler tas bort måste du välja en ny relaterad friskrivningsklausul som standard. Om du inte gör det får du ett felmeddelande som uppmanar dig att välja ett standardspråk innan du aktiverar friskrivningsklausulen.
- Om företagsadministratören konfigurerar en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov gäller följande begränsningar:
  - För en aktiv eller utgången friskrivningsklausul för prov blir avsnittet med relaterad information skrivskyddat. Om du försöker att redigera, ta bort eller skapa en relaterad friskrivningsklausul genereras ett fel i Oracle CRM On Demand.
  - Du kan inte ändra eller ta bort en utgången eller en för närvarande aktiv friskrivningsklausul för prov eller dess relaterade friskrivningsklausuler. Du kan däremot redigera de här posterna om en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov inte har ställts in.

    Mer information om hur du ställer in en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Innan du börjar. När du vill aktivera friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här aktiverar du en friskrivningsklausulpost

1. På sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov klickar du på relationskoden för friskrivningsposten som du vill aktivera. Du måste välja en friskrivningsklausulpost som har statusen Inaktiv.
2. På detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov klickar du på Aktivera om du vill aktivera friskrivningsposten.

   Om du aktiverar friskrivningsklausulen för prov sker följande:

   - Startdatumet anges för den nyligen aktiverade friskrivningsklausulen och slutdatumet anges för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen (om det finns någon)
   - Ställer in statusen för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen för prov på Utgången och ändrar relationskoden därefter
   - För flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov aktiveras alla poster med relaterade friskrivningsklausuler som visas i listan i avsnitten med relaterade friskrivningsklausuler

Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler

Om ditt företag använder globala friskrivningsklausuler för prov men bestämmer sig för att i stället använda flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov måste följande procedur slutföras.

Tips! Innan du börjar konverteringen måste du kontrollera att den globala friskrivningstexten har översatts till språken som krävs för ditt företag genom att använda en extern översättningstjänst. Du måste också kontrollera att du kan ange den översatta friskrivningstexten som relaterad friskrivningstext.

Obs! Den här proceduren gäller endast för inaktiva globala friskrivningsklausuler. För de globala friskrivningsklausulerna med övriga statusvärden förhindrar affärsprocesskonfigurationen dig från att redigera friskrivningsposterna.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder. Företagsadministratören måste också ställa in sidlayouterna för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov och friskrivningsklausulerna måste vara inaktiva. All friskrivningstext måste översättas till de obligatoriska språken för friskrivningsklausulen för prov, vanligtvis genom en extern översättningstjänst.

Så här konverterar du en global friskrivningsklausul till en flerspråkig friskrivningsklausul

1. Klicka på en aktiv global friskrivningsklausul som du vill konvertera i listan över nyligen ändrade globala friskrivningsklausuler för prov och notera friskrivningstexten för framtida användning.

2. Kopiera den globala friskrivningsklausulen för prov.

   Den nya friskrivningsklausulen som kopieras är som standard inaktiv.

3. Om du vill konvertera den kopierade globala friskrivningsposten till en flerspråkig friskrivningspost väljer du Flerspråkig i fältet Typ och därefter väljer du landet i landsväljaren.

   Obs! Företagsadministratören måste göra det här fältet tillgängligt eftersom det inte är tillgängligt som standard.

4. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.

5. Slutför avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler som innehåller den översatta friskrivningstexten för friskrivningsklausulen för prov:

   a. Klicka på Nytt i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov.

   b. Fyll i fälten i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler.

      Mer information om fälten för relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för friskrivningsklausul för prov.

   c. Spara posten med relaterade friskrivningsklausuler.

d Skapa poster med ytterligare relaterade friskrivningsklausuler för friskrivningsklausulen för prov, efter behov.

6 Välj standardspråket i språkväljaren i den överordnade posten med friskrivningsklausuler för prov och spara sedan posten.

7 Konvertera ytterligare, globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler efter behov.

Fält för friskrivningsklausul för varuprov

Använd redigeringssidan för provfriskrivningsklausuler när du vill skapa en friskrivningsklausul för prov eller uppdatera en befintlig. På redigeringssidan visas alla fält för en provfriskrivningsklausul.

Tips! Du kan också redigera friskrivningsklausuler för prov på listsidan och detaljsidan för provfriskrivningsklausuler. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för friskrivningsklausuler för prov.

Fält	Beskrivning
Nyckelfriskrivningsinformation	
Friskrivningstext	(Endast typen Global friskrivningsklausul.) Friskrivningstexten som du vill infoga för en global friskrivningsklausul. Det här fältet är begränsat till max 1000 tecken.
Relationskod	Ett beräknat värde som identifierar en friskrivningsklausul för prov. Det här fältet fylls i automatiskt på följande sätt: ■ För de globala friskrivningsklausulerna ställer Oracle CRM On Demand in värdet genom att sammanfoga fälten Status och Skapad (<*Status*>_<*Skapad*>), t.ex. Active_7/5/2012 01:36:09. ■ För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna ställer Oracle CRM On Demand in värdet genom att sammanfoga fälten Land, Status, Skapad och Språk (<*Land*>_<*Status*>_<*Skapad*>_<*Språk*>), t.ex. USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.

Fält	Beskrivning
Typ	Anger typen av friskrivningsklausul. Typen kan vara en av följande: ■ **Global.** Friskrivningsklausulen innehåller en post med friskrivningstexten som gäller globalt för företaget. Globala friskrivningsklausuler är standardtypen. ■ **Flerspråkig.** Friskrivningsklausulen innehåller poster med flerspråkiga friskrivningstexter som kan användas globalt i företaget. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard. För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna för prov ändrar företagsadministratören standardvärdet till Flerspråkig genom att använda fältinställningen. Det här fältet är vanligtvis inte tillgängligt för användarna. Mer information om hur du ställer in det här fältet och sidlayouterna för friskrivningsklausulerna för prov finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Status	Friskrivningstextens status som kan ha något av följande värden: ■ **Inaktiv.** Alla friskrivningsklausulposter har statusen Inaktiv när de skapas. ■ **Aktiv.** När en friskrivningsklausulpost har aktiverats ändras statusen till Aktiv. För de globala friskrivningsklausulerna för prov kan endast en friskrivningsklausul åt gången vara aktiv. För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna kan endast en friskrivningsklausul åt gången vara aktiv per land. ■ **Utgången.** När en ny friskrivningsklausulpost har skapats och aktiverats ändras statusen på den post som tidigare var aktiv till Utgången. **Obs!** Det här fältet uppdateras endast när du klickar på knappen Aktivera i en friskrivningsklausul för prov. Du kan inte uppdatera det här fältet manuellt i användargränssnittet eller via webbtjänster.
Startdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir aktiv. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När friskrivningsklausulposten har aktiverats anger Oracle CRM On Demand automatiskt dagens datum i fältet.
Land	(Endast typen Flerspråkig friskrivningsklausul.) Landet som används för att gruppera en uppsättning med unika, juridiska friskrivningstexter som har översatts till ett eller flera språk. De underordnade posterna för friskrivningstexten ingår i avsnittet Friskrivningstext på en detaljsida med flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov. Det här fältet är obligatoriskt om du vill aktivera flerspråkiga friskrivningsklausuler.
Språk	(Endast typen Flerspråkig friskrivningsklausul.) Standardspråket för en flerspråkig friskrivningsklausul för prov är t.ex. Engelska-amerikansk. Använd sökväljaren om du vill välja ett standardspråk. De tillgängliga språken beror på språken i posterna med relaterade friskrivningsklausuler.
Slutdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När Oracle CRM On Demand ändrar statusen för en friskrivningspost till Utgången fylls det här fältet i med datumet.
Beskrivning	

Fält	Beskrivning
Kommentarer	Allmänna kommenterar om friskrivningsklausulen. Det går bara att lägga till kommentarer om inaktiverade friskrivningsklausuler.
Postinformation	
Skapad	Användaren som skapade posten med friskrivningsklausulen för prov, tillsammans med stämpeln för datum och tid för skapandet.
Ändrad	Användaren som ändrade posten med friskrivningsklausulen för prov, tillsammans med stämpeln för datum och tid för ändringen.

Obs! Mer information om de underordnade posterna med relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 708).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 698)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 698)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 700)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 708)

Fält för relaterade friskrivningsklausuler

Använd redigeringssidan för relaterade friskrivningsklausuler om du vill skapa en relaterad friskrivningsklausul eller om du vill uppdatera detaljerna för en befintlig relaterad friskrivningsklausul. På redigeringssidan för relaterade friskrivningsklausuler visas den fullständiga uppsättningen med fält för en relaterad friskrivningsklausul. De relaterade friskrivningsklausulerna är underordnade poster till en friskrivningsklausul för prov.

Obs! De relaterade friskrivningsklausulerna gäller endast för de flerspråkiga friskrivningsklausulerna.

Avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler i en flerspråkig friskrivningsklausul för prov innehåller uppsättningen med relaterade friskrivningsklausuler för ett visst land. Alla ändringar som du gör av den relaterade friskrivningsklausulen uppdaterar värdet i fältet Ändrad i den överordnade posten med friskrivningsklausuler för prov. Om en affärsprocess för en friskrivningsklausul för prov har konfigurerats kan du skapa en ny relaterad friskrivningsklausul eller också kan du redigera en befintlig tills den överordnade posten har aktiverats. Här blir hela friskrivningsklausulen skrivskyddad, inklusive de relaterade friskrivningsklausulerna.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns information om några av fälten för relaterade friskrivningsklausuler.

Fält	Beskrivning

Fält	Beskrivning
Nyckelfriskrivningsinformation	
Friskrivningstext	Friskrivningstexten som du vill infoga på lämpligt språk. **Obs!** Kunderna hos Oracle CRM On Demand måste översätta friskrivningstexterna till språken som de kräver. Den här texten översätts inte i Oracle CRM On Demand. Det här fältet är begränsat till max 1000 tecken. Det är ett obligatoriskt fält.
Språk	Språket för friskrivningstexten, t.ex. spanska. Välj ett språk med hjälp av språkväljaren. Det här fältet måste ha ett unikt värde för varje relaterad friskrivningsklausul, vilket innebär att de olika relaterade friskrivningsklausulerna måste innehålla olika språkinställningar. Om du lägger till ett dubblettvärde i det här fältet får du ett felmeddelande. Fältet är obligatoriskt.
Standardspråk	Standardspråket för en flerspråkig friskrivningsklausul för prov är t.ex. Engelska-amerikansk. Om du väljer ett standardspråk för en relaterad friskrivningsklausul ställs standardspråket in för friskrivningsklausulen för prov.
Postinformation	
Skapad	Användaren som skapade posten med relaterade friskrivningsklausuler, tillsammans med stämpeln för datum och tid för skapandet.
Ändrad	Användaren som ändrade posten med relaterade friskrivningsklausuler, tillsammans med stämpeln för datum och tid för ändringen.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 698)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 698)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 700)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (finns "Fält för friskrivningsklausul för varuprov" på sidan 706)

Begärda varuprover

Använd sidorna för begärda varuprover om du vill skapa, uppdatera och hantera begäranden för varuprover under ett säljsamtal, t.ex. när en läkemedelssäljare levererar varuprover till en läkare.

Genom det *begärda varuprovet* kan säljarna göra order för varuprover för läkares eller annan vårdpersonals skull. Ett begärt varuprov innehåller ett eller flera objekt för begärda varuprover, där varje objekt motsvaras av ett varuprov som har begärts.

Processadministrationen i Oracle CRM On Demand stöder de begärda varuproverna eftersom ett begärt varuprov är en del av en samtalsaktivitet som kräver en signatur. De begärda varuproverna inkluderas dessutom i låsningen av samtalsaktiviteter. De begärda varuproverna har sina egna regler som tillåter att objekten för begärda varuprover kan låsas. Mer information om processadministrationen finns i Funktionen Processadministration. Mer rekommendationer om hur du ställer in låsningsreglerna för begärda varuprover finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Krav för begärda varuprover

De begärda varuproverna måste uppfylla följande krav, annars kan de inte skickas när de har skapats:

- Ett begärt varuprov måste ha en kontakt med en giltig adress.
- Ett begärt varuprov måste innehålla minst en rad för begärda varuprover som visar ett positivt nummer.
- Processadministrationen för begärda varuprover måste ställas in enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* så att postlåsningen inträffar.

Begränsningar för begärda varuprover

De begärda varuproverna har följande begränsningar:

- Endast ett begärt varuprov tillåts för ett samtal, dvs. ett konto, en kontakt eller ett deltagarsamtal.
- När ett begärt varuprov har ställts in på Undertecknad kan du endast redigera fältet Status.
- Om du vill låsa en post för varuprovsbegäran måste administratören konfigurera en processadministrationsregel på fältnivå som låser alla fält för posterna för varuprovsbegäran, förutom fältet Status. Fältet Status kan ändras från Signerad till Annullerad eller från Undertecknad till Godkänd till Restnoterad till Expedierad. Du kan bevaka de här statusändringarna genom att be administratören konfigurera en process som hämtar de statusändringarna till Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du ställer in processlåsning finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Om länkning av information om varuprovsbegäranden till samtal

I tidigare versioner av Oracle CRM On Demand än version 22 gick det att infoga objektsposter för varuprovsbegäran utan associerade överordnade poster för varuprovsbegäran med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från och med version 22 måste du ange id:t för den överordnade varuprovsbegäran för att ange sammanhanget för posten för varuprovsbegäran när du infogar poster för varuprovsbegäranden med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från användargränssnittet i Oracle CRM On Demand kan du endast skapa en post för varuprovsbegäran från en överordnad varuprovsbegäran i samband med ett samtal. Dessutom följs inte reglerna för produktspärrning när poster för varuprovsbegäranden infogas eller uppdateras med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om begärda varuprover i ditt ansvarsområde visas eventuellt inte fliken för begärda varuprover i dina inställningar.

Arbeta med hemsidan för begärda varuprover

Hemsidan för begärda varuprover är utgångspunkten för hanteringen av posterna med begärda varuprover.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för begärda varuprover. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med begärda varuprover måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder .

Skapa ett begärt varuprov

Du kan skapa ett nytt begärt varuprov genom att klicka på knappen Nytt i avsnittet med nyligen ändrade begärda varuprover. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för begärda varuprover (på sidan 713).

Arbeta med listor över begärda varuprover

I avsnittet med listor över begärda varuprover visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för begärda varuprover.

Lista över begärda varuprover	Filter
Alla begärda varuprover	Alla begärda varuprover som du har synlighet för, oavsett vem som är ägaren av det begärda varuprovet.
Nyligen ändrade begärda varuprover	Alla begärda varuprover som har ändrats nyligen, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste begärda varuproverna

I avsnittet med nyligen ändrade begärda varuprover visas de begärda varuprover som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan för begärda varuprover

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du lägga till några eller alla av följande avsnitt på hemsidan för begärda varuprover:

- Nyligen skapade begärda varuprover
- Nyligen ändrade begärda varuprover
- Mina nyligen skapade begärda varuprover
- Mina nyligen ändrade begärda varuprover
- Ytterligare rapportavsnitt. (Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan för begärda varuprover.)

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan för begärda varuprover

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för begärda varuprover.
2. På sidan med hemsideslayouten för begärda varuprover klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort avsnitt och för att ordna avsnitten på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om begärda varuprover:

- Begärda varuprover (på sidan 709)
- Fält för begärda varuprover (på sidan 713)
- Hantera begärda varuprover (på sidan 712)
- Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 715)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

Hantera begärda varuprover

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för begärda varuprover

Använd redigeringssidan för begärda varuprover om du vill lägga till ett begärt varuprov eller uppdatera detaljerna för ett befintligt begärt varuprov. På redigeringssidan för begärda varuprover visas den fullständiga uppsättningen med fält för ett begärt varuprov.

Tips! Du kan också redigera begärda varuprover på sidan med listan över begärda varuprover och på detaljsidan för begärda varuprover. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns mer information om några av fälten för begärda varuprover.

Fält	Beskrivning
Information om begärda varuprover	
Beställningsnummer	Ett unikt nummer som tilldelas till varje order för begärda varuprover. Det här numret genereras i Oracle CRM On Demand.
Typ	Kategorin Varuprovsbegäran. Standardtypvärdet för varuprovsbegäranposter är Varuprovsbegäran. Du kan välja följande värden i urvalslistan: Varuprovsbegäran och Order. **Obs!** Företagsadministratören måste göra det här redigeringsbara fältet tillgängligt i sidlayouten, eftersom det inte är det som standard.
Konto	Kontot som är associerat med ordern för begärda varuprover. Fältet fylls i automatiskt. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 715).
Kontakt	(Obligatorisk) Kontakten som är associerad med ordern för begärda varuprover. Det här fältet fylls i automatiskt om det begärda varuprovet har skapats utifrån ett samtal. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 715). Du måste fylla i det här fältet om du vill skapa en order för begärda varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns "Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal" på sidan 667).
Beställning skapad	Datumet då ordern för begärda varuprover skapades.
Leveransadress	(Obligatorisk) Adressen som ordern för begärda varuprover ska levereras till. Du måste välja en kontakt eller ett konto innan du kan välja en adress. Adressen kan vara en ej delad adress eller en delad adress som har validerats. Det här fältet fylls i automatiskt om det begärda varuprovet har skapats utifrån ett samtal. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 715). Du måste fylla i det här fältet om du vill skapa en order för begärda

Fält	Beskrivning
	varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns "Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal" på sidan 667).
Status	Standardvärdet för det här fältet är Avvaktande. När du skickar en order med begärda varuprover för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickad. De möjliga värdena för det här fältet är: ■ Restnoterad ■ Bokad ■ Skapad ■ Angiven ■ Utfördes inte ■ Pågående ■ Avvaktande ■ Bearbetad ■ Mottagen ■ Avslagna ■ Levererad ■ Undertecknad ■ Skickad ■ Annullerad
Mer information	
Ägare	Personen som skapade den här orderposten med begärda varuprover. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Skapad	Datumet och tiden då posten med begärda varuprover skapades.
Ändrad	Datumet och tiden då posten med begärda varuprover ändrades senast.
Tillgänglig sektion	
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av beställningen.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om begärda varuprover:

- Begärda varuprover (på sidan 709)

- Arbeta med hemsidan för begärda varuprover (på sidan 711)
- Hantera begärda varuprover (på sidan 712)
- Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 715)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover

Fälten Konto, Kontakt och Leveransadress fylls i automatiskt i Oracle CRM On Demand när du skapar det begärda varuprovet utifrån ett kontosamtal eller ett samtal med kontakten.

Obs! I följande fall kan du använda sökikonen för att åsidosätta värdet som Oracle CRM On Demand väljer.

Om du skapar ett begärt varuprov utifrån ett kontosamtal fylls följande fält i på följande sätt i Oracle CRM On Demand:

- **Konto.** Det här fältet fylls i med kontonamnet från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.
- **Kontakt.** Det här fältet fylls i med kontaktnamnet från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om det inte finns någon kontakt i det överordnade kontosamtalet fylls fältet i med kontots primära kontakt i Oracle CRM On Demand. Om det inte finns någon primär kontakt för kontot visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand när du försöker att spara posten.
- **Leveransadress.** Det här fältet fylls i med kontaktens primära adress från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om kontaktens primära adress inte finns i det överordnade kontosamtalet fylls det här fältet i med kontots leveransadress i Oracle CRM On Demand. Om kontots leveransadress inte finns lämnas det här fältet tomt i Oracle CRM On Demand. Om du däremot försöker att spara posten visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Om du skapar ett begärt varuprov utifrån ett samtal med kontakten eller utifrån ett deltagarsamtal fylls följande fält i på följande sätt i Oracle CRM On Demand:

- **Konto.** Det här fältet fylls i med kontonamnet från det överordnade samtalet med kontakten eller det överordnade deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om det inte finns något konto i det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet fylls fältet i med kontaktens primära konto i Oracle CRM On Demand. Om kontakten inte har något primärt konto lämnas kontofältet tomt i Oracle CRM On Demand.
- **Kontakt.** Det här fältet fylls i med kontaktnamnet från det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.
- **Leveransadress.** Det här fältet fylls i med kontaktens primära adress från det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om kontaktens primära adress inte finns i det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet fylls det här fältet i med kontots leveransadress i Oracle CRM On Demand. Om kontots leveransadress inte finns lämnas det här fältet tomt i Oracle CRM On Demand. Om du däremot försöker att spara posten visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Anpassad innehållsleverans

I det här avsnittet introduceras funktionerna för Anpassad innehållsleverans (PCD) som ingår i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om Anpassad innehållsleverans

Anpassad innehållsleverans (PCD) är Oracles CLM-lösning (Closed Loop Marketing) för e-detailing-presentationer. Med hjälp av den kan sälj- och marknadsföringsorganisationer hantera digitalt innehåll, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan därmed tillhandahålla skräddarsydda presentationer till kunder samtidigt som de automatiskt fångar kundresponsmått som skickas tillbaka till marknadsföringsorganisationen för analys. Anpassad innehållsleverans (PCD) behövs för att visa säljpresentationer och fånga kundresponsmått.

Scenario för användning av PCD

Med Oracle CRM On Demand PCD kan användare

- Hantera digitalt innehåll
- Hantera meddelandeplaner
- lagra kundrespons på meddelandeplaner.

De tänkta användarna av Oracle CRM On Demand PCD-lösningen är produktchefer, försäljningschefer och andra som utvecklar säljmaterial avsett att användas av säljare.

I följande scenario ges en översikt över hur PCD-funktionen är avsedd att användas.

1 Hantera digitalt innehåll

   Digitalt innehåll (grafiska filer) bifogas först till en lösningspost. PCD stöder många olika grafiska format, men det vanligaste formatet är en SWF-fil, som kan användas för rich media-presentationer. En motsvarande miniatyrbild (normalt en PNG-, GIF- eller JPG-fil) kan också bifogas till samma lösningspost för att ge en kompakt grafisk presentation av den större mediefilen. Lösningsposten inkluderar fält för metadata om den bifogade filen, till exempel utgångsdatum och huruvida den har fått juridiskt godkännande och godkännande för marknadsföring.

   Information om hur du ställer in lösningsposter finns i Lösningar (på sidan 443).

2 Hantera meddelandeplaner

   När användarna har bifogat grafiska filer till lösningsposten skapar de meddelandeplaner. Meddelandeplaner består av en samling mediefiler som är ordnade så att de förmedlar ett säljbudskap. Användarna anger en sekvens av meddelandeplanobjekt som tillsammans formar en meddelandeplan. Varje meddelandeplanobjekt motsvarar en lösningspost och dess associerade digitala innehåll, och inkluderar dessutom relaterade mediefiler som en presentatör kan använda för att gå mer på djupet i ett visst ämne. Medan en lösningspost består av en digital mediefil som kan användas för flera meddelandeplaner representerar ett meddelandeplanobjekt en unik instans av en given lösningsmediefil, med metadata som är specifika för en mediefil för en viss meddelandeplan.

Information om hur du ställer in en meddelandeplan och dess associerade poster finns i Meddelandeplaner (på sidan 717), Meddelandeplansobjekt (på sidan 725) och Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 731).

3 Lagra kundrespons på meddelandeplaner

Meddelandeplaner levereras i en extern applikation, dvs. en applikation som inte ingår i Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand får målgruppsåterkoppling från den externa applikationen och lagrar denna. Återkopplingen lagras för diskreta perioder inom meddelandeplanens leveranstid och kan även associeras med fördefinierade svar.

Information om hur du ställer in meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 225).

Meddelandeplaner

Använd sidorna för meddelandeplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplaner.

En *meddelandeplan* är en presentation som görs med hjälp av en dator. Säljare använder en meddelandeplan när de beskriver produkter och följer upp kundomdömen. Sidorna för meddelandeplaner innehåller olika attribut för en meddelandeplan, till exempel produkten planen omfattar, när planen går ut och mycket annat.

Varumärkesägare, produktchefer och säljchefer skapar meddelandeplaner. Planerna utgörs av en specifik innehållssekvens för att användarna ska kunna visa presentationer som följer företagets regler och riktlinjer.

En meddelandeplan kan innehålla ett antal objekt för meddelandeplanen i en specifik sekvens som motsvarar en traditionell presentation med ett antal bilder. En meddelandeplan kan också bestå av en bild som kommunicerar ett specifikt meddelande. När säljare skapar en aktivitet kan de granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten och se om det finns några rekommendationer. En meddelandeplan kan till exempel vara ett säljbesök, en uppgift eller en bokning. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen. Mer information finns i Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 720).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att administrera meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner

Hemsidan för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av meddelandeplansposter. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en meddelandeplan

Du kan skapa en ny meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för meddelandeplaner (på sidan 722).

Arbeta med listor för meddelandeplaner

I sektionen för meddelandeplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplaner.

Lista över meddelandeplaner	Filter
Alla meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplaner

I sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner visas de planer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplaner
- Nyligen ändrade meddelandeplaner
- Mina nyligen skapade meddelandeplaner
- Mina nyligen ändrade meddelandeplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplaner.

2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplaner. Klicka sedan på Spara.

Hantera meddelandeplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar meddelandeplaner finns i:

- Lägga till grupper till en meddelandeplan (på sidan 719)
- Lägga till poster för meddelandeplaner (på sidan 720)
- Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 720)
- Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan (på sidan 721)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Funktionen meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- Meddelandeplaner (på sidan 717)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner (på sidan 717)
- Fält för meddelandeplaner (på sidan 722)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplaner.

Lägga till grupper till en meddelandeplan

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en meddelandeplan. När du lägger till en grupp i en meddelandeplan kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att gruppen visas som ett

relaterat objekt på detaljsidan för meddelandeplaner. Mer information om att visa relaterade objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel.

Så här lägger du till en grupp i en meddelandeplan

1. Öppna meddelandeplanen på listsidan för meddelandeplaner.
2. Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för meddelandeplaner.
3. Välj gruppen som du vill lägga till i meddelandeplanen i gruppväljaren och klicka på OK.

   Mer information om grupper finns i Hantering av grupp.

Lägga till poster för meddelandeplaner

Du kan lägga till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan. Ett meddelandeplansobjekt innehåller information om de objekt som meddelandeplanen består av. Mer information om meddelandeplaner finns i Meddelandeplansobjekt (på sidan 725).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här objektsektionen för relaterade objekt genom att följa instruktionerna i Anpassa layout för relaterad artikel eller kontakta administratören.

Så här lägger du till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan

1. Bläddra ned till sektionen för meddelandeplansobjekt på detaljsidan för meddelandeplan och klicka på Ny.
2. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Fält för objekt för meddelandeplaner (finns "Fält för meddelandeplansobjekt" på sidan 728) och spara posten.

Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

När säljare skapar en aktivitet kan de registrera information om kontot, kontakten eller produkten som har associerats med aktiviteten. Säljarna kan också granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten (säljbesök, uppgift eller bokning) om det finns några rekommendationer. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen på följande sätt:

- Om det primära eller sekundära segmentet i en meddelandeplan matchar segmentet som har angetts för kontakten fylls fältet Rekommendation i med en hel guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om den primära eller sekundära målsättningen i en meddelandeplan matchar målsättningen som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en halv guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om det inte finns några segment- eller målmatchningar mellan meddelandeplanen och kontakten eller aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en tom vit stjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.

Mer information om säljbesök finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 215) och Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652). Mer information om aktiviteter finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 193).

Använd följande procedur om du vill granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteter.

Så här granskar du rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

1. Välj aktiviteten för ditt besök.

   Instruktioner om hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster. (finns "Hitta poster" på sidan 71)

2. På detaljsidan (samtals-, uppgifts- eller bokningsdetalj) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Samtal och öppnar säljsamtalet som du vill granska.

3. På sidan Samtalsdetalj bläddrar du nedåt till sektionen Tillgängliga meddelandeplaner och granskar listan över meddelandeplaner på följande sätt:

   - En hel guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en segmentmatchning mellan meddelandeplanen och kontakten.
   - En halv guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en målmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
   - En tom vit stjärna i fältet Rekommendation innebär att det inte finns någon matchning (med segment eller målsättningar) mellan meddelandeplanen och aktiviteten.

4. Klicka på länken till namnet på meddelandeplanen om du vill öppna och granska meddelandeplanen.

Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan

Du kan lägga till ett meddelandesvar i en meddelandeplan. Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Mer information om meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 225).

Obs! Du bör endast skapa ett meddelandesvar från en meddelandeplan eller ett meddelandeplanobjekt om du har ändrat användningen av dessa posters sidlayouter med hjälp av strukturerade meddelandesidlayouter (dvs. att meddelandesvaret har ändrats till ett resultat, meddelandeplanen till en samtalsplan osv.). Med strukturerade produktmeddelanden kan läkemedelssäljare välja bland en uppsättning standardsvar, t.ex. *Bad om mer information* och *Positivt svar*. Mer information om hur du ändrar de här posttyperna finns i Strukturerade produktmeddelanden.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans om du vill kunna arbeta med meddelandesvarssidor och företagsadministratören måste lägga till avsnittet med relaterad information för meddelandesvar på meddelandeplanens detaljsida.

Så här skapar du ett meddelandesvar utifrån en meddelandeplan

1. Om avsnittet med relaterad information för meddelandesvar inte visas på meddelandeplanens detaljsida lägger du till det enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel eller kontaktar företagsadministratören.

2 Rulla ned till avsnittet med relaterad information för Meddelandesvar på meddelandeplanens detaljsida och klicka på Ny.

3 Fyll i fälten enligt beskrivningen i Justera meddelandesvar (på sidan 225).

4 Spara meddelandesvarsposten.

Fält för meddelandeplaner

Använd redigeringssidan för meddelandeplan för att lägga till en meddelandeplan eller uppdatera detaljer för en befintlig meddelandeplan. På redigeringssidan för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för en meddelandeplan.

Tips! Du kan också redigera meddelandeplaner på listsidan för meddelandeplan och detaljsidan för meddelandeplan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplan	
Namn	Namnet på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Typ	Meddelandeplanens kategori. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.) Standardvärdena för typen är Produktlansering, Riktat meddelande, Signatur och Plan för samtalsmålsättning. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Plan för samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Produkt	Produkten som är associerad med meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt.) **Obs!** Produktfältsvärdet i de underordnade posterna Objekt i meddelandeplan, Objektsrelationer för meddelandeplan och Meddelandesvar måste vara samma som produktvärdet för den överordnade meddelandeplanen. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma i alla underordnade poster för anpassad innehållsleverans (PCD) som för den här överordnade meddelandeplanen. Om värdena inte är samma uppstår problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar produktfältet för ett objekt i meddelandeplanen från AAAA till BBBB genom att använda webbtjänster, kommer objektet i meddelandeplanen felaktigt beskriva produkten BBBB i

Fält	Beskrivning
	stället för produkten AAAA.
Kod	Ett fritextfält som kan användas för att klassificera en meddelandeplan efter avsikt, terapeutiskt område eller annan organisatoriskt definierad klassificering.
Status	Meddelandeplanens aktuella status. Möjliga statusvärden är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt eller Skickad. Välj status i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Verifiera	Anger att alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifierats så att de visas korrekt och följaktligen har verifieringsstatusen Utförd. Om alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifieringsstatusvärdet Utförd får fältet Verifiera värdet Utförd. Annars får fältet värdet Utfördes inte. Fältets värde ställs in automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Segment	Marknadssegmentet (det vill säga gruppen av konton) som meddelandeplanen är inriktad på.
Obs! Fälten Primär målsättning, Primärt segment, Sekundär målsättning och Sekundärt segment är inte tillgängliga som standard. Om du vill lägga till de här fälten till detaljsidan för meddelandeplan kontaktar du din företagsadministratör.	
Primär målsättning	Anger den första målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.
Primärt segment	Anger det primära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Sekundär målsättning	Anger den sekundära målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan. **Obs!** Ett felmeddelande visas när den primära målsättningen och den sekundära målsättningen är samma och om den sekundära målsättningen har valts utan någon primär målsättning.
Sekundärt segment	Anger det sekundära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde. **Obs!** Ett felmeddelande visas när det primära segmentet och det sekundära segmentet är samma och om det sekundära segmentet har valts utan något primärt segment.
Ägare	(Obligatoriskt.) Användaren som använder meddelandeplanposten. Som standard är fältet inställt på den användare som skapade meddelandeplanen. Använd sökikonen när du ändrar ägaren.
Startdatum	Datumet då meddelandeplanen blir synlig (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Sista giltighetsdatum	Datumet då meddelandeplanen inaktiveras (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Publiceringsdatum	Datumet då innehållet kan användas i anpassad innehållsleverans (PCD), (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.

Fält	Beskrivning
Redovisning krävs	Den här kryssrutan anger att ett redovisningsmeddelande måste finnas i början på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Aktivera uppföljning	Kryssrutan är avsedd att användas i kommande versioner.
Låsningssekvens	Den här kryssrutan används inte i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand. (Obligatoriskt.)
Produktindikation	En kombination av ett symptom eller en sjukdom och den särskilda produkt eller det läkemedel som lindrar symptomet eller sjukdomen. Vanligtvis beskrivs produktindikeringen utförligt av läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Mer information finns i Produktindikationer (på sidan 742). **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver använda det här fältet ber du företagsadministratören konfigurera det.
Övrig information för meddelandeplan	
Målgrupp	Beskrivningen av målgruppen för meddelandeplanen.
Kommentar	Eventuella allmänna kommentarer om meddelandeplanen.
Beskrivning	Beskrivningen av meddelandeplanposten.
Obs! Följande fält används endast med applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales och visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in dem.	
Avaktivera navigering	Markera den här kryssrutan om du vill avaktivera knapparna Framåt och Bakåt i applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales för elektronisk detaljvisning, där kunderna kan införa egen navigering. Kryssrutan är avmarkerad som standard.
Avaktivera svar	Markera den här kryssrutan om du vill ange att meddelandesvaren är avaktiverade för den här meddelandeplanen. Kryssrutan är avmarkerad som standard.
Standardkontroll för menyrad	Markera den här kryssrutan om du vill ange användningen av standardmenyraden i applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales för elektronisk detaljvisning. Kryssrutan är avmarkerad som standard.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- Meddelandeplaner (på sidan 717)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner (på sidan 717)
- Hantera meddelandeplaner (på sidan 719)

Meddelandeplansobjekt

Använd sidorna för meddelandeplanobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplanobjekt.

Ett *meddelandeplansobjekt* innehåller information om de objekt som en meddelandeplan består av. Objekten anges i en viss sekvens som liknar en traditionell presentation som består av ett antal bilder.

En *lösning* är det multimediainnehåll och grafikfilerna (t.ex. SWF-, GIF- och JPEG-filer) som används i de underliggande presentationerna till ett meddelandeplansobjekt. En lösning kan återanvändas, men ett meddelandeplansobjekt är unikt för en enda meddelandeplan. Sidan med meddelandeplansobjekt innehåller ytterligare attributinformation utöver vad som är associerat med en lösning.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka meddelandeplansobjekt i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan, objekt vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplansobjekt.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt

Hemsidan för meddelandeplansobjekt är utgångspunkten för hanteringen av poster för meddelandeplansobjekt. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett meddelandeplansobjekt

Du kan skapa ett nytt meddelandeplansobjekt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för meddelandeplansobjekt (på sidan 728).

Arbeta med listor för meddelandeplansobjekt

I sektionen för listor för meddelandeplansobjekt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplansobjekt.

Lista över meddelandeplansobjekt	Filter
Alla meddelandeplansobjekt	Alla meddelandeplansobjekt du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt	Alla meddelandeplansobjekt med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplansobjekt

I sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplansobjekt).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplansobjekt.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplansobjekt. Klicka på Spara.

Hantera meddelandeplansobjekt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan (finns "Lägga till objektrelationer för meddelandeplan" på sidan 727)
- Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt (på sidan 727)

Obs! Funktionen objekt för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- Meddelandeplansobjekt (på sidan 725)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt (på sidan 725)
- Fält för meddelandeplansobjekt (på sidan 728)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplansobjekt.

Lägga till objektrelationer för meddelandeplan

Du kan lägga till en objektrelation för en meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt. En *objektrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. Mer information om objektrelationer för meddelandeplaner finns i Objektrelationer för meddelandeplaner (finns "Objektsrelationer för meddelandeplan" på sidan 731).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här sektionen med relaterade objekt enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel, eller kontaktar företagsadministratören.

Så här lägger du till en objektrelation för meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt

1. Bläddra ned till sektionen för objektrelationer för meddelandeplaner på detaljsidan för meddelandeplansobjekt och klicka på Ny.
2. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Fält för objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 733) och spara posten.

Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt

Du kan lägga till ett meddelandesvar i ett meddelandeplansobjekt. Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Mer information om meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 225).

Obs! Du bör endast skapa ett meddelandesvar från en meddelandeplan eller ett meddelandeplanobjekt om du har ändrat användningen av dessa posters sidlayouter med hjälp av strukturerade meddelandesidlayouter (dvs. att meddelandesvaret har ändrats till ett resultat, meddelandeplanen till en samtalsplan osv.). Med strukturerade produktmeddelanden kan läkemedelssäljare välja bland en uppsättning standardsvar, t.ex. *Bad om mer information* och *Positivt svar*. Mer information om hur du ändrar de här posttyperna finns i Strukturerade produktmeddelanden.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans om du vill kunna arbeta med meddelandesvarssidor och företagsadministratören måste lägga till det relaterade informationsavsnittet Meddelandesvar på meddelandplanens detaljsida.

Så här skapar du ett meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt

1. Om avsnittet med relaterad information för meddelandesvar inte visas på meddelandeplansobjektets detaljsida lägger du till avsnittet enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel eller kontaktar företagsadministratören.
2. Rulla ned till avsnittet med relaterad information på meddelandeplansobjektets detaljsida och klicka på Ny.
3. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Justera meddelandesvar (på sidan 225).
4. Spara meddelandesvarsposten.

Fält för meddelandeplansobjekt

Använd redigeringssidan för meddelandeplansobjekt för att lägga till ett meddelandeplansobjekt eller uppdatera detaljer för ett befintligt meddelandeplansobjekt. På redigeringssidan för meddelandeplansobjekt visas en fullständig uppsättning fält för ett meddelandeplansobjekt.

Tips! Du kan också redigera objekt i meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objekt i meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för meddelandeplansobjekt.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplansobjekt	
Sekvensnummer	I vilken ordning objekten förekommer i meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Namn	Namnet på meddelandeplansobjektet.
Visningsnamn	Namnet som visas för objektet i en meddelandeplan.

Fält	Beskrivning
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt.) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA.
Lösning	Namnet på det digitala innehållet som objektrelationen för meddelandeplanen baseras på. Välj lösning med hjälp av sökikonen. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält.
Lösning: Verifieringsstatus	Anger om det digitala innehållet kan visas. Möjliga värden är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte. (Skrivskyddat) Värdet i fältet kommer från den länkade lösningsposten som innehåller filen med det digitala innehållet.
Lösning: Publiceringsdatum	Datumet då lösningsinnehållet kan börja användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Lösning: Sista datum	Datumet då lösningsinnehållet inte längre får användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Redovisningsmeddelande	Med hjälp av kryssrutan anges att en viss tillgång är ett redovisningsmeddelande. Ofta måste en meddelandeplan föregås av ett redovisningsmeddelande eller ett meddelande för att all relevant information som kunna bifogas och att alla riktlinjer ska kunna uppfyllas. (Obligatoriskt.)
Typ	Kategorin för meddelandeplansobjektet. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.) Standardvärdena för typen är: Objekt i meddelandeplan, Bilaga, Relaterad, Detalj och Samtalsmålsättning. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för objekt i meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster

Fält	Beskrivning
	finns i Ange dynamiska sidlayouter och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Bedömning	En kvalitativ bedömning av hur effektivt objektet är. Välj en bedömning i urvalslistan.
Överordnad meddelandeplan	Meddelandeplanen där objektet ingår. Välj den överordnade meddelandeplanen med hjälp av sökningsikonen. (Obligatoriskt.)
Status	Meddelandeplansobjektets aktuella status. Välj status i urvalslistan. De förinställda värdena är Dölj och Visa.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Sändningstyp	Den typ av PDF-fil av en försäljningspresentation som skickas av applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales som ett e-postmeddelade till mottagare. Du kan välja mellan följande sändningstyper: ■ **PDF-sändning.** En PDF av en fullständig presentation med flera bilder. ■ **Standardsändning.** En PDF av bara den första bilden i presentation. Detta är standardtypen. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard i sidlayouten för Meddelandeplan, objekt. Det måste läggas till av administratören. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.
Avaktivera förladdning	Markera det här fältet om du vill avaktivera förladdning av animationer för applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Det här fältet är som standard inte markerat och animationerna förladdas. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard i sidlayouten för Meddelandeplan, objekt. Det måste läggas till av administratören. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor.
Övrig information för meddelandeplansobjekt	
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.
Talaranteckningar	Anteckningar som du kan lägga till när du presenterar objektet.
Målgrupp	Målanvändaren för innehållet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- Meddelandeplansobjekt (på sidan 725)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt (på sidan 725)
- Hantera meddelandeplansobjekt (på sidan 726)

Objektsrelationer för meddelandeplan

Använd sidorna för objektsrelationer för meddelandeplan för att skapa, uppdatera och bevaka objektrelationer.

En *objektrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt i en viss ordning, i likhet med en traditionell presentation som består av ett antal bilder. Varje meddelandeplansobjekt kan ha associerade relaterade objekt, som kallas *objektrelationer för meddelandeplan.* På sidan Objektsrelationer för meddelandeplan finns information om de här presentationsobjekten.

Meddelandeplaners objektrelationer måste vara unika

Om du konfigurerar fler än en objektrelationspost för en meddelandeplan med samma typvärde som värdet för överordnat meddelandeplansobjekt kan du inte ange detta värde i fältet Lösning. Om du t.ex. försöker skapa två objektrelationsposter för en meddelandeplan, MPOR1 och MPOR2, där båda har typvärdet Bilaga och meddelandeplanens överordnade objektpost är angiven till MPOabc, måste du ange andra värden för fältet Lösning i varje enskild objektrelationspost. I annat fall visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka objektrelationer för meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Objektsrelationer för meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidor med objektrelationer för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner

Hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av objektrelationer för meddelandeplaner. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en objektrelation för en meddelandeplan

Du kan skapa en ny objektrelation för en meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för objektrelationer för meddelandeplan (finns "Fält för objektsrelationer för meddelandeplan" på sidan 733).

Arbeta med listor för objektrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för listor för objektrelationer för meddelandeplaner visas ett antal filtrerade listor. *Filtrerade listor* är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för objektrelationer för meddelandeplaner.

Lista över objektrelationer för meddelandeplan	Filter
Alla meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner som du kan visa, oavsett vem objekten tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.

3 Klicka på Spara.

Hantera objektsrelationer för meddelandeplan

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Funktionen objektsrelationer för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 731)
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner (på sidan 731)
- Fält för objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 733)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Fält för objektsrelationer för meddelandeplan

Använd redigeringssidan för objektsrelationer för meddelandeplan för att lägga till ett objektsrelation för meddelandeplan eller uppdatera detaljer för befintliga relationer. På redigeringssidan för objektsrelationer för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för relationerna.

Tips! Du kan också redigera objektsrelationer för meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för objektrelationer för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om objektsrelationer för meddelandeplan	
Namn	Namnet på objektsrelationen för meddelandeplan.
Visningsnamn	Namnet som används för att visa objektsrelationen för meddelandeplanen i meddelandeplanen.
Överordnat objekt, meddelandeplan	Det överordnade meddelandeplanobjektet som den här relationen anger valfri säkerhetskoperingsinformation eller detaljinformation för. (Obligatoriskt.)
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt.) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Typ	Kategorin för objektrelationen för meddelandeplanen. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.) Standardvärdena för typen är: Objekt i meddelandeplan, Bilaga, Relaterad, Detalj och Mål för nästa samtal. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för objektrelationer för meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Målsättning för nästa samtal kan det ge sidlayouten Målsättning för nästa samtal, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Lösning	Namnet på multimedia- eller grafikfilen som objektsrelationen för meddelandeplanen baseras på. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält.

Fält	Beskrivning
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 731)
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner (på sidan 731)
- Hantera objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 733)

Strukturerade provmeddelanden

Strukturerade produktmeddelanden (SPM) är ett begrepp för ändrade posttyper för anpassad innehållsleverans (PCD) (Meddelandeplan Meddelandeplansobjekt, Objektrelationer för meddelandeplan och Meddelandesvar) som en administratör konfigurerar så att läkemedelssäljare kan hantera målsättningar för sina säljsamtal. En administratör ändrar användningen av PCD-posttyper genom att definiera dynamiska sidlayouter för dem. Genom att välja ett lämpligt typfält i urvalslistan för en PCD-post kan användaren ändra sidlayouten på dynamisk väg motsvarande PCD-posten som används i Oracle CRM On Demand. Om du t.ex. väljer typvärdet Samtalsmålsättning ändras ett meddelandeplansobjekts sidlayout till sidlayouten för ett samtalsmål.

PCD-posttypernas motsvarande SPM-sidlayouter är följande: Plan för samtalsmålsättning (för Meddelandeplan), Samtalsmålsättning (för Meddelandeplansobjekt), Mål för nästa samtal (för objektrelationer för meddelandeplan) och Resultat (för Meddelandesvar). Vanligtvis använder en säljare en plan för samtalsmålsättning för att registrera samtalsmål, mål för nästa samtal och resultat av säljsamtal som är associerade till en viss produkt, t.ex. ett läkemedel.

Om du använder standardtyperna av PCD-poster för hantering av elektroniska detaljspresentationer kan du läsa Anpassad innehållsleverans (på sidan 716). Mer information om registrering av produktdetaljinformation med hjälp av standardlayouterna finns i Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 657).

Här följer en beskrivning av de SPM-layouter som motsvarar PCD-posttyperna:

- En plan för samtalsmålsättning, vilken baseras på posttypen Meddelandeplan, är en plan där säljbokens samtalsmål, mål med nästa samtal och resultat samlas. Samtalsmålsättningsplanen definieras av en administratör och följer en särskild godkännandeprocedur för standardvalen. Samtalsmålsättningsplanen innehåller de fördefinierade metadata som säljaren väljer under en produktdetaljsession i samtalskontexten (Konto, Kontakt eller Deltagarsamtal).
- Ett samtalsmål, vilket baseras på posttypen Meddelandeplansobjekt, är en fördefinierad uppsättning värden som utgör en förklaring av besökets syfte och mål vid en presentation av en viss produkt.
- Ett mål med nästa samtal, vilket baseras på posttypen Objektrelationer för meddelandeplan, är en fördefinierad uppsättning värden som utgör en beskrivning av uppföljningsbesökens syfte och mål kring en viss produkt.

- Ett resultat, vilket baseras på posttypen Meddelandesvar, är en fördefinierad uppsättning värden vars användning godkänns av administratören vid rapportering av kundens svar på den detaljerade produktpresentationen.

Exempel på en plan för samtalsmålsättning

Föreställ dig att en plan för samtalsmålsättning har definierats för en viss produkt – läkemedel A. Säljarboken kan ha ett antal samtalsmål när de diskuterar läkemedel A med kunderna, t.ex. följande:

- **Samtalsmålsättning 1.** Introducera läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 2.** Beskriv fördelarna med läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 3.** Diskutera säker användning av läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 4.** Beskriv möjliga biverkningar av läkemedel A.

Målen för nästa samtal kan vara några av följande:

- **Mål 1 för nästa samtal 1**. Beskriv doseringarna för läkemedel Z.
- **Nästa samtalsmål 2.** Granska prissättningen för Läkemedel Z.
- **Nästa samtalsmål 3.** Utveckla relationen med läkaren genom att erbjuda prover av Läkemedel Z.

Resultaten som beskriver svaren från specificeringen kan vara som följer:

- **Resultat 1.** Positivt svar.
- **Resultat 2.** Negativt svar.
- **Resultat 3.** Läkaren har ytterligare frågor.
- **Resultat 4**. Ett uppföljningsbesök krävs.
- **Resultat 5.** Inget uppföljningsbesök krävs.

Alla SPM-poster i exemplet är relaterade till den plan för samtalsmålsättning som har definierats för produkten läkemedel Z. Säljaren väljer ut de lämpliga posterna vid samtalstillfället från det relaterade avsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer.

Obs! För att det ska gå att använda posttypen SPM måste administratören ha konfigurerat dynamiska sidolayouter för posttyperna SPM och PCD. Om du väljer typen SPM kan det resultera i en annan sidolayout än standardsidolayouten för PCD-poster om administratören har konfigurerat dynamiska sidolayouter för den här posttypen. Resultatet av att du väljer en typ av Samtalsmålsättning kan t.ex. bli sidolayouten Samtalsmålsättning, om den har konfigurerats av administratören. Om du vill ha mer information om att konfigurera dynamiska sidolayouter för den här posttypen kan du läsa Specificera dynamiska sidolayouter samt avsnitten om sidolayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Om du vill ha mer information om att hantera samtalsmål kan du läsa följande avsnitt:

- Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden (på sidan 737)
- Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal (på sidan 737)
- Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt (på sidan 740)

Om du vill ha information om hur poster för strukturerade produktmeddelanden kan användas med produktindikationer kan du läsa Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer (på sidan 741).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden

För att använda sidolayouterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM) för hantering av dina samtalsmål vid specificering av produkter måste du välja det lämpliga typvärdet för att ange de dynamiska sidolayouterna för SPM.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i lAnge dynamiska sidlayouter. Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Så här väljer du sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden:

1. Bläddra till sidan Detaljer för meddelandeplan och välj Plan för samtalsmålsättning i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Plan för samtalsmålsättning.
2. Bläddra till sidan Detaljer för meddelandeplansobjekt och välj Samtalsmålsättning i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Samtalsmålsättning.
3. Bläddra till sidan Detaljer för relationer mellan meddelandeplansobjekt och välj Nästa samtalsmål i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Nästa samtalsmål.
4. Bläddra till avsnittet för relaterade objekt för Meddelandesvar på Samtalsdetaljer för meddelandeplan och välj Resultat i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Resultat.

Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal

Med hjälp av sidolayouterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM) kan säljare visa samtalsmålen för sina produkter, resultaten som väntas av säljsamtal för produkterna samt avgöra samtalsmålen för ett framtida besök, allt enbart utifrån produkten. Normalt sett använder säljare de här posterna under

produktspecificeringen i ett samtal där ett eller flera läkemedel diskuteras med en läkare. Detaljerna för besöket lagras i en kontaktsamtalspost, och detaljerna för läkemedlet finns tillgängliga i produktposten.

Säljaren kan välja bland följande i avsnittet med relaterad information för specificerad produkt:

- Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt) från en fördefinierad uppsättning med samtalsmål för en viss produkt eller ett visst läkemedel
- Nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt) från en fördefinierad uppsättning med nästa samtalsmål för en viss produkt eller ett visst läkemedel
- Resultat (meddelandesvar) från en fördefinierad uppsättning med resultat för en viss produkt eller ett visst läkemedel

I följande tabell visas exempel på de samtalsmål (meddelandeplansobjekt) som säljchefen kan ställa in för en säljare.

Rad-ID	Produktnamn	Samtalsmålets namn
12-1111	Läkemedel A	Beskriv fördelarna med läkemedel A för läkaren.
12-1112	Läkemedel A	Diskutera den föreslagna prissättningen och rabattstrukturen för läkemedel A med läkaren.
12-1113	Läkemedel A	Diskutera den potentiella försäljningen för läkemedel A under det kommande året med läkaren.
12-1114	Läkemedel A	Överlämna kompletterade information om läkemedel A till läkaren.
12-1115	Läkemedel B	Meddela läkaren om fördelarna med läkemedel B jämfört med läkemedel A för vissa sjukdomstillstånd.
12-1116	Läkemedel B	Överlämna prover av läkemedel B till läkaren.

Fält i avsnittet Relaterad information för specificerad produkt

Följande fält är endast tillgängliga i avsnittet Relaterad information för specificerad produkt:

- Primär meddelandeplan, objekt (kan döpas om till Samtalsmålsättning)
- Primär relation mellan meddelandeplansobjekt (kan döpas om till Nästa samtalsmål)
- Primärt meddelandesvar (kan döpas om till Resultat)

Dessutom är följande relaterade objekt tillgängliga för koppling av SPM-poster (eller PCD-poster) med posten Specificerade produkter:

- Samtalsmålsättning för specificerad samtalsprodukt (Meddelandeplansobjekt för specificerad samtalsprodukt)
- Nästa samtalsmål för samtalsprodukt, detaljerad (Meddelandeplansobjekt för relationer mellan samtalsprodukt, detaljerad)
- Resultat för specificerad samtalsprodukt (Meddelandesvar för specificerad samtalsprodukt)

I det här avsnittet benämns de här relaterade objekten gemensamt som *Relaterade objekt för specificerad samtalsprodukt*. Relaterade objekt för samtalsprodukt, detaljerad och PCD-poster har relationer av typen

flera-till-flera. Det innebär att en PCD-post kan kopplas till flera olika poster för relaterade objekt för samtalsprodukt, detaljerad.

Företagsadministratören för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition konfigurerar avsnittet Relaterad information för specificerad samtalsprodukt för samtalssidolayouterna för kontosamtal, kontaktsamtal och deltagarsamtal. Om du vill ha mer information om hur du kan konfigurera sidolayouterna för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kan du läsa informationen om sidolayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i lAnge dynamiska sidlayouter. Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Om du vill koppla posttypen SPM (eller PCD) till posten Specificerade produkter måste följande villkor vara uppfyllda:

- Produkterna i posterna för relaterade objekt för Samtalsprodukt, detaljerad och PCD måste stämma överens.
- Du måste ställa in posttypen PCD enligt följande:
  - Typen Meddelandeplansobjekt måste vara inställd på Samtalsmålsättning.
  - Relationstypen för meddelandeplansobjekt måste vara inställd på Nästa samtalsmål.
  - Typen Meddelandesvar måste vara inställd på Resultat.

De här villkoren gäller när du skapar kopplingarna. De gäller dock inte efter det. Följaktligen:

- Ändra inte fältet Produkt på relaterade objekt för Specificerad Samtalsprodukt efter att du har skapat en koppling.
- Ändra inte fälten Produkt och TYP på PCD-poster efter att de har lagts till som underordnade poster i relaterade objekt för Specificerad samtalsprodukt.
- Ta inte bort någon befintlig koppling och ändra inte posterna Specificerad produkt eller PCD för att sedan försöka återställa kopplingen.

Så här kopplar du samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal:

1. Bläddra till avsnittet Relaterad information för specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer för ett kontaktsamtal, kontosamtal eller deltagarsamtal.

   Avsnittet Specificerad produkt har kolumner för Primärt samtalsmål (Primär meddelandeplan, objekt), Primärt nästa samtalsmål (Relationer för primära meddelandeplansobjekt) och Primärt resultat (Primärt meddelandesvar).

2. Bläddra till raden för produkten som du diskuterar under säljsamtalet och klicka sedan på produktnamnet, t.ex. Läkemedel A.

3 Gör följande på sidan Detaljer om specificerad produkt:

- Om du vill koppla ett samtalsmål till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Samtalsmålsättning för specificerad samtalsprodukt (Meddelandeplansobjekt för specificerad samtalsprodukt), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja samtalsmålet (meddelandeplansobjektet) för läkemedel A från listan med samtalsmål (meddelandeplansobjekt) och sedan välja posten Specificerad produkt.
- Om du vill koppla ett nästa samtalsmål till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Nästa samtalsmål för samtalsprodukt, detaljerad (Meddelandeplansobjekt för relationer mellan samtalsprodukt, detaljerad), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) för läkemedel A från listan med nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) och sedan välja posten Specificerad produkt.
- Om du vill koppla ett resultat till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Resultat för specificerad samtalsprodukt (Meddelandesvar för specificerad samtalsprodukt), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja resultatet (meddelandesvar) för läkemedel A från listan med resultat (meddelandesvar) och sedan välja posten Specificerad produkt.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionerna för relaterad information (i föregående lista) till detaljsidan Specificerad produkt. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882). Kontakta företagsadministratören om sektionerna inte går att lägga till i din sidlayout.

Obs! SPM-poster (eller PCD-poster) kan inte skapas från en detaljvy för specificerad produkt, men de kan endast kopplas till posten Specificerad produkt. SPM-posterna (eller PCD-posterna) måste skapas från SPM-sidorna (eller PCD-sidorna), och måste kopplas till samma produktmärke, t.ex. läkemedel A. Varje SPM-post (eller PCD-post) kan vara kopplad till produktmärket som specificerats för olika samtal. Du kan dock inte välja samma SPM-post (eller PCD-post) för samma specificerad produkt inom samma samtal. Administratören måste ställa in detaljsidorna för SPM (eller PCD) enligt vad som beskrivs i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt

Du kan välja primärt samtalsmål (primär meddelandeplan, objekt), primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt) eller primärt resultat (primärt meddelandesvar) för den specificerade produkten genom att utföra följande procedur. Samtalsmålet, det nästa samtalsmålet och resultatet som du anger som primära visas i avsnittet för det relaterade objektet för den specificerade produkten på sidan Specificerad produkt. Syftet med att ange dem som primära är att bestämma vilken objektspost som ska visas först på sidan Specificerad produkt. Ingen särskild bearbetning utförs för primära objekt.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i lAnge dynamiska sidlayouter. Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Så här väljer du primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat:

1. Bläddra till sidan Detaljer om specificerad produkt för produkten som du specificerar (t.ex. läkemedel A).
2. Så här anger du ett samtalsmål (meddelandeplansobjekt) som primärt samtalsmål (primär meddelandeplan, objekt):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt samtalsmål (Primär meddelandeplan, objekt) ska du använda sökväljaren för att ange ett samtalsmål (meddelandeplansobjekt) från listan som primärt mål.
3. Så här anger du ett nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) som primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt) ska du använda sökväljaren för att ange ett nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) från listan som primärt mål.
4. Ange ett resultat (meddelandesvar) som primärt resultat (meddelandesvar):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt resultat (Primärt meddelandesvar) ska du använda sökväljaren för att ange ett resultat (meddelandesvar) från listan som primärt mål.

Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer

I det här avsnittet ges ett exempel på hur administratörer eller säljchefer kan konfigurera posterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM-poster) och Produktindikeringsposter för säljare för specificering av produkter för eller överlämna produkter till kunder. Du kan välja att göra på ett annat sätt, beroende på din affärsmodell.

1. I normala fall är det en säljchef eller administratör som konfigurerar följande information åt säljarteamet:
   - En plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan) för en viss produkt som på valfri basis kan innehålla en viss indikering (produktindikering)

     Om du vill ha information om meddelandeplaner kan du läsa Meddelandeplaner (på sidan 717).
   - Produktindikeringsposter efter behov

     Om du vill ha information om produktindikeringar kan du läsa Produktindikeringar (finns "Produktindikationer" på sidan 742).

- Samtalsmålen (meddelandeplansobjekt), de nästa samtalsmålen (relationer mellan meddelandeplansobjekt) och resultaten (meddelandesvar) för samtalsmålsättningsplanen, efter behov

  Med den här åtgärden standardiseras samtalssyftet och resultatet, och målen för varje samtal struktureras för säljarteamet.

  Om du vill ha information om meddelandeplansobjekt kan du läsa Meddelandeplansobjekt (på sidan 725). Om du vill ha information om relationer mellan meddelandeplansobjekt kan du läsa Relationer mellan meddelandeplansobjekt (finns "Objektsrelationer för meddelandeplan" på sidan 731). Om du vill ha information om meddelandesvar kan du läsa Justera meddelandesvar (på sidan 225).

2. När SPM-posterna och produktindikationerna har konfigurerats kommer en läkemedelssäljare normalt sett att utföra följande uppgifter:

   a. Besöka en läkare eller ett sjukhus och ange samtalsinformationen på sidan Samtalsdetaljer för kontot eller kontakten

      Om du vill ha information om att ringa säljsamtal kan du läsa Spåra besök (Säljsamtal hos kunder (finns "Bevaka besök (säljbesök) till kunder" på sidan 215).

   b. Dokumentera varuproverna eller kampanjartiklar som överlämnats för varje kontakt, med hjälp av rätt relaterat informationsavsnitt på sidan Samtalsdetaljer (Överlämnade varuprover eller Överlämnade kampanjartiklar)

      Om du vill ha information om hur du dokumenterar varuproverna eller kampanjartiklarna som överlämnats kan du läsa Länka information om överlämnade varuprover till samtal (finns "Länka information om lämnade varuprover till samtal" på sidan 662) eller Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 664).

   c. Dokumenterar de specificerade produkterna för varje kontakt eller konto men hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer. Säljaren kan göra följande för varje specificerad produkt:

      - Välja indikeringen (produktindikering).
      - Dokumentera ytterligare samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat.
      - (Valfritt) Säljaren kan identifiera indikeringen och dokumentera lämpliga samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat.

      Om du vill ha information om att dokumentera specificerade produkter kan du läsa Länka information om specificerad produkt till samtal (finns "Länka information om specificerade produkter till samtal" på sidan 657).

   d. När säljaren har valt och dokumenterat alla relaterade objekt för samtalet skickar han eller hon in samtalet.

Produktindikationer

Använd produktindikeringssidorna för att skapa, uppdatera och spåra produktindikeringar. En *produktindikering* är en kombination av ett symtom eller en sjukdom och en viss produkt eller ett visst läkemedel som lindrar symtomet eller sjukdomen. Vanligtvis beskrivs produktindikeringen utförligt av

läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Exempel på produktindikeringar är Allergi – läkemedel A, Astma – läkemedel A, Arytmi – läkemedel B och Hjärtsvikt – läkemedel C. I det här exemplet används läkemedel A för att behandla symtomen för både allergier och astma.

En produkt kan ha noll eller flera indikationer. Produktindikeringsposten spårar den unika kombinationen av produkten och den tillhörande indikeringen. Om det finns en produktindikering så måste produktindikeringens namn vara unikt. När du visar specificerade produkter i ett kundsamtal blir en lista med produktindikeringar tillgängliga för att väljas av säljare under en produktspecificering. Produktindikeringarna är nu tillgängliga i det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer.

En produktindikering är en viktig del av produktmeddelandeprocessen för läkemedelssäljare. Produkter eller läkemedel specificeras normalt på produktnivån av säljaren, och inte på SKU-nivå (stock-keeping unit) i produktinventeringssystemet. Exempelvis kan läkemedel A ha flera indikeringar: en för kroniskt obstruktiv lungsjukdom (KOL), en annan för astma o.s.v. Varje indikering har en egen unik plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan) och samtalsmål (meddelandeplansobjekt). Du kan använda produktindikeringen för att filtrera de relevanta relaterade informationsavsnitten för poster för strukturerade produktmeddelanden, t.ex. Samtalsmålsättningsplaner (meddelandeplaner) och Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt). Om du vill ha mer information om att specificera produkter med hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer kan du läsa Länka information om specificerad produkt till samtal (finns "Länka information om specificerade produkter till samtal" på sidan 657). Om du vill ha mer information om strukturerade produktmeddelanden (SPM) kan du läsa Strukturerade produktmeddelanden (finns "Strukturerade provmeddelanden" på sidan 735).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om spårande av produktindikeringsinformation inte ingår i dina arbetsuppgifter kan det hända att fliken Produktindikering inte att visas i din konfiguration.

Arbeta med startsidan för produktindikeringar

Startsidan för produktindikeringar är utgångspunkten för hantering av produktindikeringar. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagets administratör kan anpassa layouten för din startsida för produktindikationer. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna arbeta med produktindikeringar måste din användarroll omfatta behörigheten Hantera åtkomst till läkemedel.

Skapa en produktindikering

Du kan skapa en ny produktindikering genom att klicka på knappen Ny i avsnittet Senast ändrade produktindikeringar. Om du vill ha mer information kan du läsa Skapa poster (på sidan 53) och Produktindikeringsfält (på sidan 746).

Arbeta med produktindikeringslistor

I avsnittet Produktindikeringslista visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delmängder eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster som du arbetar med åt gången. Oracle CRM On Demand levereras med en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för produktindikeringar.

Produktindikeringslista	Filter
Alla produktindikeringar	Alla produktindikeringar som visas för dig, oavsett vem som äger produktindikeringen.
Senast ändrade produktindikeringar	Alla produktindikeringar som har ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

Om du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista kan du läsa Sidan Hantera listor (på sidan 140). På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa senaste produktindikationer

I avsnittet Senast ändrade produktindikationer visas de produktindikationer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på din startsida för produktindikeringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa startsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande avsnitt på din startsida för produktindikeringar.

- Senast skapade produktindikeringar
- Senast ändrade produktindikeringar
- Mina senast skapade produktindikeringar
- Mina senast ändrade produktindikeringar
- Ytterligare rapportavsnitt (Företagets administratör kan göra rapportavsnitt tillgängliga för visning på din startsida för produktindikeringar.)

Så här lägger du till avsnitt på din startsida för produktindikeringar:

1. Klicka på Redigera layout på startsidan för produktindikeringar.
2. Använd pilarna på sidan Layout för startsida för produktindikeringar för att lägga till eller ta bort avsnitt samt ordna avsnitten på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

Läs följande avsnitt om du vill ha relaterad information om produktindikeringar:

- Produktindikeringar (finns "Produktindikationer" på sidan 742)
- Hantera produktindikeringar (på sidan 745)
- Produktindikeringsfält (på sidan 746)

Hantera produktindikeringar

Läs följande avsnitt om du vill ha information om hantering av produktindikeringar:

- Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter (på sidan 745)
- Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter (på sidan 746)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

Läs följande avsnitt om du vill ha relaterad information om produktindikeringar:

- Produktindikeringar (finns "Produktindikationer" på sidan 742)
- Arbeta med startsidan för produktindikeringar (på sidan 743)
- Produktindikeringsfält (på sidan 746)

Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter

Normalt sett kopplar du en produktindikeringspost till en produkt som du specificerar med hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt.

Så här kopplar du produktindikeringsposter till specificerade produkter:

1. Skapa produktindikeringsposter för de produkter som du specificerar.
2. Bläddra till det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer för kundsamtalet, och redigera posten för specificerad produkt för den aktuella produkten.
3. I fältet Indikeringens namn använder du sökväljaren för att välja ett produktindikeringsnamn från listan med produktindikeringar som är tillgänglig för produkten som du specificerar.

Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter

Du kopplar normalt sett en produktindikeringspost till poster för strukturerade produktmeddelanden (SPM-poster), t.ex. samtalsmålsättningsplaner (meddelandeplaner), samtalsmål (meddelandeplansobjekt), nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt) och resultat (meddelandesvar).

Så här kopplar du produktindikeringsposter till strukturerade produktmeddelandeposter

1. Skapa produktindikeringsposter för de produkter som du specificerar.
2. Bläddra till varje typ av SPM-post (t.ex. Plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan), Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt), Nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt), Resultat (meddelandesvar), och redigera den önskade posten.
3. I fältet Indikeringens namn använder du sökväljaren för att välja ett produktindikeringsnamn från listan med indikeringsnamn som är tillgänglig för produkten som du specificerar.

   NOTE: Företagets administratör måste konfigurera fältet Indikeringsnamn för SPM-posttypen.

Produktindikeringsfält

Använd sidan Redigera produktindikering för att lägga till en produktindikering eller ändra uppgifterna för en befintlig produktindikering. På sidan Redigera produktindikering visas en fullständig uppsättning fält för en produktindikering.

Tips! Du kan även redigera produktindikeringar på sidan Produktindikeringslista och på sidan Produktindikeringsdetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell ges information om några av produktindikeringsfälten.

Fält	Beskrivning
Indikeringsnamn	Namnet på produktindikeringsposten. Exempel på namn är: Allergi, astma, arytmi, hjärtfel osv. Högsta tillåtna längd är 50 tecken. (Obligatoriskt)
Produktindikeringens namn	Skrivskyddad. En sammansättning av produktnamnet och indikeringsnamnet. T.ex. Astma – läkemedel A eller Allergi – läkemedel A, förutsatt att läkemedel A används för att behandla både astma och allergier. Det här fältet måste vara unikt inom företaget.
Produkt	Produktnamnet på märkesnivå. Märket definieras i posten Produkt när fältet Typ för produkten är inställt på Detalj, t.ex. läkemedel A. Välj produktnamnet med hjälp av ikonen Sökning. Produktindikeringsposterna sorteras efter produktnamn. Det här fältet ska alltid fyllas i. **Obs!** Produkten måste vara en giltig produkt för fältet Produktkategori.
Beskrivning	Ytterligare detaljer som beskriver indikeringen. Högsta tillåtna längd är 255 tecken.
Produkt: Produktkategori	Skrivskyddad. Produktkategorin för det valda produktmärket. Företagets administratör definierar produktkategorin, t.ex. blodtryckssänkande, ångestdämpande, astma, kampanjartiklar o.s.v.

Beställningar

Beställningsposttypen som redan finns tillgänglig i Oracle CRM On Demand har förbättrats för att förbättra den biovetenskapliga funktionen. Du kan också använda beställningssidorna för att skapa, uppdatera och bevaka de associerade beställningsartiklarna för produkterna. Om till exempel säljare can använda beställningssidorna till följande:

- Skapa en direktbegäran för provåtaganden och skicka en beställning till huvudkontoret för direktutskick av varuprover till kunderna.
- Gör en intern ordning med huvudkontoret för att förnya varuprover som har förbrukats. Säljare har ibland slut på varuprover och därför ska de kunna beställa det som behövs på nytt.

Beställningsposttypen är kopplad till alla anpassade objekt och kan aktiveras för integrering med hjälp av webbintegreringshändelser och arbetsflöde. Om beställningssektionen inte visas på detaljsidan för anpassade objekt kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till beställningssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

Innan du börjar: Om du vill arbeta med beställningar måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka beställningar och den associerade informationen för beställningsrad i ditt ansvarsområde kan fliken Beställningar vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för beställning

Hemsidan för beställning är startpunkten för hantering av beställningar och associerade beställningsobjekt för produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för beställning. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden.

Skapa en beställning

Varuprovadministratören skapar en ny beställning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen skapade beställningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för beställning (finns "Beställningsfält" på sidan 753).

Arbeta med beställningslistor

I sektionen för beställningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för beställningar.

Beställningslista	Filter
Alla beställningar	Alla beställningar du kan visa, oavsett vem beställningen tillhör eller när den skapades.
Mina nyligen skapade beställningar	Filtrerar beställningar med ditt namn i fältet ägare, sorterade efter skapandedatum.
Alla nyligen skapade beställningar	Filtrerar alla skapade beställningar som du kan visa, sorterade efter skapandedatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste beställningarna

Sektionen Mina nyligen skapade beställningar och Mina nyligen visade beställningar visar beställningarna som skapades eller visade nyligen.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för beställning:

- Nyligen skapade beställningar
- Nyligen ändrade beställningar
- Mina nyligen skapade beställningar
- Mina nyligen ändrade beställningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för beställning).

Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för beställning.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för beställning om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar och beställningsobjekt för varuprov:

- Beställningar (på sidan 747)
- Beställningsfält (på sidan 753)
- Hantera beställningar

Hantera beställningar

Mer information om att hantera beställningar finns i:

- Om EBIZ PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand (på sidan 750)
- Skapa en beställningsartikel för produkter (på sidan 751)
- Skicka en beställning för produkter (på sidan 752)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 667)

Obs! Funktionen beställningar ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med poster (på sidan 48)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 747)
- Beställningsfält (på sidan 753)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 748)

Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns det stöd för två typer av orderhantering som är ömsesidigt uteslutande. Administratörerna kan välja vilken typ av orderhantering som ska användas genom att ställa in alternativet Orderanvändning på sidan Företagsprofil:

- Orderhanteringen i Oracle CRM On Demand som finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

  Du kan inte använda orderhanteringen i Oracle CRM On Demand och integrera order med Oracle E-Business Suite. Om du vill integrera order med Oracle E-Business Suite måste du använda alternativet Ebiz PIP-integrering.

- Ebiz PIP-integrering är integreringslösningen Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite

  Med alternativet Ebiz PIP-integrering innehåller orderposterna i Oracle CRM On Demand skrivskyddad huvudinformation. Genom den här inställningen kan informationen från Oracle E-Business Suite endast lagras i Oracle CRM On Demand i visningssyfte. Alla orderobjekt och rader skapas i Oracle E-Business Suite. När du väljer alternativet Ebiz PIP-integrering bevakas inte orderradsobjekten i Oracle CRM On Demand.

Överväganden när du migrerar orderhanteringen i Ebiz PIP-integrering till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand

Om du för närvarande använder alternativet Ebiz PIP-integrering för orderhanteringen, och vill visa följande objekt i Oracle CRM On Demand samt tillhandahålla support till anpassade objekt för anpassningarna, måste du migrera orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand:

- Hemsida för order
- Orderlistor för varje konto eller kontakt
- Orderradsposter

Utöver migreringen till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand måste Oracle CRM On Demand Customer Care aktivera posttyperna Order och Orderobjekt, men även arbetsflöden (för import och export) och webbtjänster. I Oracle CRM On Demand finns det stöd för integrering med posttypen Prislista, vilket tidigare bara var möjligt i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. När du migrerar orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand måste Oracle CRM On Demand Customer Care aktivera de nödvändiga behörigheterna så att posttypen Prislista blir synlig för dig. När du har migrerat orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand kan du anpassa orderposterna i Oracle CRM On Demand för affärslogikskraven. Mer information om hur du använder alternativet Orderanvändning i företagsprofilen finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden.

Skapa en beställningsartikel för produkter

Du kan använda beställningssidan för att skapa och uppdatera beställningsobjekt för produkter så att du kan bevaka vilka produkter som har köpts av kunden som den av beställningen.

Obs! Du kan också använda sidan begärda varuprov för att koppla information om begärda varuprov till samtal. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns "Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal" på sidan 667). Observera att om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidorna Begärt varuprov.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

För att skapa och uppdatera ett beställningsobjekt för produkter

1. Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.

   Information om hur du väljer beställningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan beställning:
   - Klicka på Ny i sektion Beställningsobjekt för att lägga till en beställningsrad till beställningen.

     Obs! Du kanske vill lägga till sektionen Beställningsobjekt i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

   - Klicka på Redigera bredvid en befintlig beställningsrad för att uppdatera det beställningsobjektet.

3 Fyll i fälten som finns beskrivna i följande tabell, på redigeringssidan eller detaljsidan för orderobjekt, och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Objektnummer för beställning	(Skrivskyddad) Det unika numret för den här beställningsraden.
Valuta	Den valuta som gäller för det här beställningsobjektet. Använd urvalsväljaren för att välja valuta.
Rabattbelopp	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Rabatt i procent	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Obligatoriskt) Produkten som beställs.
Kvantitet	(Obligatoriskt) Kvantiteten på produkten som beställs. Värdet i det här fältet kan inte vara negativt.
Ordning	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningen som den här beställningsraden är kopplad till.
Beställning: Externt unikt id	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningens unika externa id som den här beställningsraden är kopplad till.
Pris	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Pris efter rabatt	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Status	(Obligatorisk) Värdet i det här fältet är som standard Pågående.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 747)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 748)
- Hantera beställningar
- Beställningsfält (på sidan 753)

Skicka en beställning för produkter

När du är klar med att skapa och uppdatera beställningsobjekt för ett objekt i beställningen kan du skicka beställningen.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

För att skicka en beställning för produkter

1. Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.

   Information om hur du väljer beställningar finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan beställning granskar du beställningsobjekten som är associerade med den här beställningen för produkter och se till att du är nöjd med den postade informationen.

3. Klicka på Skicka för att skicka beställningen för produkter, inklusive dess associerade beställningsrader.

   Värdet i fältet Beställningsstatus för beställningen ändras till Skickat för att indikerar att beställningen för produkter har skickats för bearbetning. Du kan inte ändra en beställning för produkter som har skickats

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 747)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 748)
- Hantera beställningar
- Beställningsfält (på sidan 753)

Beställningsfält

Använd sidan Redigera beställning om du vill lägga till en beställning för produkter eller uppdatera detaljerna för en befintlig beställning för produkter. På redigeringssidan för beställning visas alla fälten för en beställning.

Tips! Du kan även redigera beställningar på detaljsidan för beställning. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för beställning.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för beställning	
Beställningsnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje beställning.

Fält	Beskrivning
Typ	Orderkategorin. Standardvärdet för orderposttyp är Order. Du kan välja följande värden med hjälp av urvalslistan: Varuprovsbegäran och Order. **Obs!** Företagsadministratören måste göra det här redigeringsbara fältet tillgängligt i sidlayouten, eftersom det inte är det som standard.
Konto	Kontot som är associerat med den här beställningen.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som är associerad med den här beställningen.
Kontakt	Kontakten som är associerad med den här beställningen.
Beställning skapad	Datumet då beställningen skapades.
Beställningsstatus	(Skrivskyddat) Värdet i det här fältet är under bearbetning som standard. När du skickar en beställning för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickat.
Externt unikt id	Unikt externt id för beställningsintegrering med Oracle CRM On Demand.
Id	Värdet i det här fältet identifierar beställningen.
Leveransadress	Den adress som beställningen skickas till. Använd urvalsväljaren för att välja en adress. Det här fältet måste fyllas i för att skapa en beställning av begärda varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns "Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal" på sidan 667).
Faktureringsadress	Faktureringsadress för beställningen i sitt sammanhang.
Beställningsstatus	Beställningens status som kan ha något av följande värden: avvaktande, levererat, bearbetat eller skickat. Du kan ställa in statusen om det krävs. När du skickar beställningen ändras beställningsstatusen till skickat.
Mer information	
Ägare	Personen som skapade den här beställningsposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av beställningen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 747)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 748)
- Hantera beställningar

Offerter

En offert innehåller ett erbjudande till en kund om en viss produkt och tjänst till ett givet pris. Med hjälp av Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite kan du börja skapa en offert från Oracle CRM On Demand genom att klicka på Ny offert i sektionen för offertrelaterad artikel i en affärsmöjlighetspost. Offertposterna skapas och underhålls i Oracle E-Business Suite och synkroniseras med Oracle CRM On Demand. Från Oracle CRM On Demand kan användarna visa alla offerter som hör till ett konto eller en affärsmöjlighet som har skapats via Integration Pack. Integration Pack använder posttypen Offert i Oracle CRM On Demand. Kunder som har licens till Integration Pack måste kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care för att konfigurera posttypen Offert.

När posttypen Offert har konfigurerats kan du ange eller uppdatera konto-, konto/kontakt- och produktinformation i Oracle E-Business Suite och synkronisera den informationen med Oracle CRM On Demand. Du kan använda dessa data i Oracle CRM On Demand för att hantera kundämnen och affärsmöjligheter. Du kan vanligtvis skapa en offert från Oracle CRM On Demand när säljcykeln kommer fram till den punkt där en offert krävs. Mer information om hur du konfigurerar Integration Pack finns i *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Beställningar (på sidan 747)
- Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand (på sidan 750)
- Affärsmöjligheter (på sidan 332)
- Konton (på sidan 281)

Spärrade produkter

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Använd sidorna för spärrade produkter om du vill ange att vissa produkter är spärrade för primära kontakter. Du skapar en post med spärrade produkter för varje produkt som du vill spärra för en angiven primär kontakt. Du kan visa produkterna som är spärrade för en kontakt i en skrivskyddad lista i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt.

Vilka begränsningar gäller för spärrade produkter?

Förekomsten av poster för spärrade produkter filtrerar produkterna som du kan välja för specificerade produkter, varuprovsleveranser, kampanjartiklar och varuprovsbegäranden under ett kundsamtal. Posterna för spärrade produkter gör så att de angivna spärrade produkterna inte visas i listan över de produkter som finns tillgängliga i följande relaterade poster för samtalsdetaljer:

- Tillgängliga produkter att specificera
- Tillgängliga varuprover att leverera
- Tillgängliga kampanjartiklar att leverera
- Tillgängliga meddelandeplaner

Posterna för spärrade produkter gör också så att de angivna spärrade produkterna inte visas i sökfönstret för produkter på sidorna Specificerade produkter eller Redigera produkter. Om du inte vill att filtreringen ska inträffa fyller du inte på posterna för spärrade produkter.

Obs! I de tidigare versionerna av Oracle CRM On Demand filtrerade inte posterna för spärrade produkter de tillgängliga produkterna i de relaterade posterna för samtalsdetaljer eller i sökfönstret för produkter när ett kundsamtal slutfördes. Om du inte vill att posterna för de spärrade produkterna som skapades före version 22 ska filtrera de tillgängliga produkterna i den här versionen måste du ta bort de posterna för de spärrade produkterna.

Produkterna är inte spärrade på varumärkesnivå

Om du inte vill att några artiklar för ett produktvarumärke ska levereras eller diskuteras under ett säljbesök måste du spärra alla tillgängliga artiklar för produktvarumärket, inklusive kampanjartiklar, informationsartiklar eller produktvaruprover. Om du t.ex. vill spärra alla produktartiklar som är associerade med läkemedlet X för den primära kontakten dr Svensson måste du ställa in enskilda poster för varje artikel som du vill spärra i form av rader med data i en post för spärrade produkter:

- Dr Svensson - läkemedel X 400 mg
- Dr Svensson - läkemedel X 200 mg
- Dr Svensson - läkemedel X, kampanjbroschyr
- Dr Svensson - läkemedel X, golfboll

När du spärrar produkter kan du, om du vill, endast spärra några utvalda artiklar för ett produktvarumärke. Du kan t.ex. spärra en primär kontakt så att denne inte kan ta emot varuprover från ett läkemedel, men du kan i stället skicka kampanjartiklar om läkemedlet till kontakten. Du kan också låta kontakten ta emot ett läkemedel på 400 mg, men inte på 200 mg.

Krav för att spärra produkter för en primär kontakt

Om du vill spärra produkter för en primär kontakt måste din användarroll och åtkomstprofilerna ha lämplig åtkomst till posttypen Spärrad produkt. Fliken Spärrad produkt måste dessutom vara tillgänglig för din roll. Om du vill göra fliken Spärrad produkt tillgänglig för en annan användarroll måste din användarroll innehålla behörigheten Hantera åtkomst till farmaceutisk.

Arbeta med hemsidan Spärrad produkt

Hemsidan Spärrad produkt är utgångspunkten för hanteringen av spärrade produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten för hemsidan Spärrad produkt. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en post med spärrade produkter

Om du vill skapa en post med spärrade produkter klickar du på knappen Nytt i avsnittet med nyligen ändrade spärrade produkter på hemsidan Spärrad produkt.

Arbeta med listor över spärrade produkter

I avsnittet med listor över spärrade produkter visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för spärrade produkter.

Lista över spärrade produkter	Filter
Alla spärrade produkter	Alla spärrade produkter som du har synlighet för.
Nyligen ändrade spärrade produkter	Alla spärrade produkter som du har synlighet för, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade spärrade produkter

I avsnittet med nyligen ändrade spärrade produkter visas de spärrade produkter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Spärrad produkt

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Spärrad produkt. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Spärrad produkt.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Spärrad produkt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Spärrad produkt.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Spärrad produkt om du vill lägga till eller ta bort avsnitt eller om du vill ordna avsnitten på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om spärrade produkter:

- Spärrade produkter (på sidan 755)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 758)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 758)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 760)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)

Hantera spärrade produkter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 755)
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 756)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 758)
- Om produktspärrning och mallar för smarta samtal (på sidan 759)
- Om arbetsflöden för post för varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter (finns "Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter" på sidan 760)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 760)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)

Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter

Om du vill låta användarna se avsnittet med spärrade produkter på detaljsidan för kontakt måste du lägga till avsnittet med relaterad information om spärrade produkter i sidlayouterna för kontaktdetaljer för de lämpliga rollerna. Du måste också konfigurera lämpliga användarroller och åtkomstprofiler om du vill ge användarna skrivskyddad åtkomst till den relaterade posttypen Spärrade produkter för posttypen Kontakt. Mer information

om hur du lägger till avsnitten med relaterad information i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor och Ange dynamiska sidlayouter. Mer information om hur du ställer in åtkomstnivåer för användarroller och åtkomstprofiler finns i Användarhantering och åtkomstkontroller.

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 755)
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 756)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 758)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 760)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)

Om produktspärrning och mallar för smarta samtal

Reglerna för produktspärrning i Oracle CRM On Demand gäller inte mallar för smarta samtal. Om du skapar ett smart samtal för gruppanvändning eller upprepad användning och du senare tillämpar produktspärrningsregler på en produkt som anges i mallen för smarta samtal, blockeras inte produkten i Oracle CRM On Demand vid varuprovsleverans, produktspecificering eller produktsäljaktivitet om du använder mallen för smarta samtal.

Tänk dig t.ex. följande situation:

1. Du skapar två kontakter, t.ex. Kontakt 1 och Kontakt 2.
2. Du skapar ett samtal för Kontakt 1 och levererar ett varuprov till Kontakt 1 där produkten anges till Varuprov A.
3. Du sparar samtalet med hjälp av mallen Allmänna smarta samtal.
4. Du skapar en spärrad produkt för Kontakt 2 där produkten anges till Varuprov A.
5. Du skapar ett samtal för Kontakt 2 och väljer mallen för smarta samtal som du skapade.

Om du använder mallen i den här situationen skapas Varuprov A automatiskt och det kopplas till Kontakt 2 medan produktspärrningsregeln ignoreras. Även om Varuprov A är spärrat för Kontakt 2 blir Varuprov A tillgängligt i produktsökningen för Kontakt 2.

Varning! Utifrån resultatet av föregående exempel måste du använda mallarna för smarta samtal med stor försiktighet när du spärrar produkter. Om du lägger till produktspärrningsregler efter att du har ställt in mallar för smarta samtal måste du ändra rapporteringsmekanismen manuellt för produktdistributionen. Om du spärrar produkter i företaget rekommenderar vi att du skapar mallen för smarta samtal efter att du har definierat produktspärrningsregeln och lägger till produkten i det smarta samtalet, om den inte har spärrats för den särskilda kunden.

Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter

Det finns inte stöd för bearbetning av spärrade produkter för poster för varuprovsbegäranden när arbetsflöden används i Oracle CRM On Demand. Ta till exempel följande situation, där ett arbetsflöde som har skapats för en post för varuprovsbegäran anger värdet för produktfältet med en spärrad produkt, Prod1:

1. Du skapar följande poster:
   - Konto: Konto1
   - Kontakt: Kon1 med adress
   - Produkter: Prod1 och Prod2
2. Du allokerar Prod1 och Prod2 till en administrativ användare.
3. Du skapar en post med en spärrad produkt för Prod1 och Kon1, så att Prod1 definieras som en spärrad produkt för kontakten Kon1.
4. Du skapar ett arbetsflöde för en post för varuprovsbegäran med triggern När ny post sparats och åtgärden Uppdatera värden där fältnamnet har angetts till Produkt och värdet har angetts till Prod1.
5. Från Konto1 skapar du ett samtal och sedan en varuprovsbegäran i sektionen Varuprovsbegäran i samtalet, där du anger Kon1 som kontakten i samtalet.
6. I sektionen Varuprovsbegäran klickar du på Ny för posten för varuprovsbegäran och fyller i fälten på följande sätt:
   - Objektnummer för beställning: 1
   - Kvantitet: 1
   - Produkt: Prod2

     Obs! Endast Prod2 visas eftersom Prod1 är spärrad för kontakten Kon1.
7. Spara posten.

   Eftersom Prod1 är spärrad kanske du förväntar dig att arbetsflödet för posten för varuprovsbegäran inte ställer in värdet i produktfältet till Prod1. Men fastän arbetsflödesåtgärden som du ställde in i steg 4 triggas, följer arbetsflödet inte regeln för produktspärrning. Därför ställer arbetsflödet in produktfältet för posten för varuprovsbegäran med den spärrade produkten Prod1.

Fält för spärrade produkter

På redigeringssidan för spärrade produkter visas den fullständiga uppsättningen med fält för en spärrad produkt.

Tips! Du kan också redigera spärrade produkter på sidan med listan över spärrade produkter och detaljsidan för spärrade produkter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns information om några av fälten för spärrade produkter.

Fält	Beskrivning
Produkt	Produkten som du vill spärra.
Kontakt	Kontakten som du vill spärra produkten för.

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 755)
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 756)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 758)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 758)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 652)

10 Förmögenhetsförvaltning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för förmögenhetsförvaltning:

- **Finansiella konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella konton.
- **Innehavare av finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om innehavare av finansiella konton.
- **Innehav på finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera transaktionerna i en finansiell produkt för ett finansiellt konto.
- **Finansiella planer.** Använd de här sidorna när du vill hantera de finansiella planerna för en kontakt eller ett konto för ett eller flera specifika finansiella konton.
- **Finansiella produkter.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella produkter.
- **Finansiella transaktioner.** Använd de här sidorna när du vill bevaka transaktionerna för ett specifikt finansiellt konto.
- **Portföljer.** Använd de här sidorna när du vill hantera portföljkonton.
- **Hushåll.** Använd de här sidorna när du vill hantera information för en grupp med relaterade kontakter som bor i samma hushåll.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hushåll

Använd sidorna för hushåll för att skapa, uppdatera och bevaka hushållsposter. Du kan använda sidorna för hushåll för att lägga till möten, uppgifter, affärsmöjligheter och serviceärenden som är direkt associerade med hushållet.

Ett *hushåll* är en grupp kontakter som delar en gemensam länk eller koppling, till exempel en familj (föräldrar och barn) med en gemensam adress. Genom hushåll går det att gruppera kontakter tillsammans och spåra kontaktgrupper, så att en kontakt kan placeras i ett eller flera hushåll eller kontaktgrupper. Finansinstitut och enskilda användare, t.ex. bankdirektörer, rådgivare och ansvariga för relationer kan ha användning för kontaktgrupper på många olika sätt. Den relaterade informationen för hushåll kan ackumuleras från kontakter som är kopplade till hushållet.

Ett hushåll tillhandahåller värdefull segmenteringsinformation, dels om hushållet som helhet, dels som en sammanfattning av informationen om hushållets medlemskontakter. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll Du kan också använda sidorna för att granska kundernas finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll Du kan

också använda sidorna för att granska kundernas finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Den här informationen ger dig tillgång till kunddata.

Genom att gruppera alla klientkonton efter hushåll kan ett finansinstitut identifiera en kunds värde för organisationen och söka affärsmöjligheter för korsförsäljning och merförsäljning av ytterligare produkter och tjänster till klienten, till exempel en hemförsäkring och långsiktigt sparande till barnen. Dessutom kan alla kunders finansiella konton visas per hushåll vilket gör det möjligt för ett finansinstitut att se hushållets totala finansiella position.

Delkonton och relaterad information för hushåll

Använd sidorna för Hushåll för att identifiera och profilera hushåll. Du kan också använda sidorna när du vill granska ett hushålls delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Kontakter.** Kontakter kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla kontakter som är relaterade till ett hushåll. Mer information om kontakter finns i Kontakter (på sidan 306).
- **Aktiviteter.** Möten eller uppgifter kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla aktiviteter för ett hushåll, och du kan skapa nya aktiviteter direkt för hushållet. När du skapar ett nytt möte eller en ny uppgift från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Mer information om aktiviteter finns i Aktivitetsfält (på sidan 240).
- **Affärsmöjligheter.** Affärsmöjligheter kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla affärsmöjligheter för ett hushåll, och du kan skapa nya affärsmöjligheter direkt för hushållet. När du skapar en ny affärsmöjlighet från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Mer information om affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 332).
- **Serviceärenden.** Serviceärenden kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla serviceärenden för ett hushåll, och du kan skapa nya serviceärenden direkt för hushållet. När du skapar ett nytt serviceärende från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Information om serviceärenden finns i Serviceärenden (på sidan 435).
- **Skadeståndskrav.** Skadeståndskrav kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla skadeståndskrav som är relaterade till ett hushåll. Mer information om skadeståndskrav finns i Skadeståndskrav (på sidan 810).
- **Finansiella planer.** Finansiella planer kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla finansiella planer som är relaterade till ett hushåll. Mer information om finansiella planer finns i Finansiella planer (på sidan 790).
- **Försäkringsinnehavare.** Försäkringsinnehavare kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla försäkringsinnehavare som är relaterade till ett hushåll. Mer information om försäkringsinnehavare finns i Försäkringsinnehavare (på sidan 834).
- **Innehavare av finansiellt konto.** Innehavare av finansiellt konto kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla innehavare av finansiellt konto som är relaterade till ett hushåll. Mer information om innehavare av finansiellt konto finns i Innehavare av finansiellt konto (på sidan 784).
- **Hushållsteam.** Användare kan vara en del av ett team som är relaterat till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla teammedlemmar (användare) som är relaterade till ett hushåll.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka hushållsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Hushåll vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för hushåll

Hemsidan för hushåll är utgångspunkten för hanteringen av hushåll.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett hushåll

Du kan skapa ett hushåll genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade hushåll. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för hushåll (finns "Hushållsfält" på sidan 769).

Arbeta med hushållslistor

I sektionen Hushållslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för hushåll.

Hushållslista	Filter
Nyligen ändrade hushåll	Alla hushåll med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla hushåll	Alla hushåll som du kan visa, oavsett vem hushållet tillhör

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade hushåll

I sektionen Mina nyligen visade hushåll visas de hushåll som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för hushåll

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för hushåll:

- Nyligen skapade hushåll

- Nyligen ändrade hushåll
- Mina nyligen skapade hushåll
- Mina nyligen ändrade hushåll
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för hushåll.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för hushåll

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för hushåll.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för hushåll om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 763)
- Hantera hushåll (på sidan 766)
- Hushållsfält (på sidan 769)

Hantera hushåll

Utför följande uppgifter för att hantera hushåll:

- Skapa profiler för hushåll (på sidan 767)
- Bevaka hushållsmedlemmar (på sidan 767)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)

- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Slå samman poster (på sidan 151)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 763)
- Arbeta med hemsidan för hushåll (på sidan 765)
- Hushållsfält (på sidan 769)

Skapa profiler för hushåll

Du kan skapa profiler för hushåll genom att uppdatera informationen i hushållsposterna.

Så här skapar du en profil för ett hushåll:

1. Välj hushållet.

   Instruktioner för hur du väljer hushåll finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan för Hushåll, detalj klickar du på Redigera.

3. På sidan Hushåll, redigera fyller du i informationen. En beskrivning av fälten finns i Hushållsfält (på sidan 769).

Bevaka hushållsmedlemmar

Om du vill bevaka medlemmar för hushåll lägger du till dem som kontakter inom hushållet.

Så här bevakar du hushållsmedlemmar

1. Välj hushållsposten.

Instruktioner för hur du väljer hushållsposter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för hushåll bläddrar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet Kontakter i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3 På sidan med kontaktlistor klickar du på sökikonen i fältet Ny kontakt. Då visas fönstret Sök efter kontakt.

4 Välj en kontakt i fönstret Sök efter kontakt.

5 I listrutan Relation på sidan Kontaktlista väljer du relationen till hushållet för kontakten.

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Kontaktnamnet för hushållet. Välj kontakten i fönstret Sök efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation till hushållet. Du kan välja bland många fördefinierade relationer, till exempel: Familjeförsörjare, Make/maka, Barn, Ingift, 2:a generation underordnad, Chef osv.
Summera	Markera kryssrutan Summera för att välja en undergrupp av kontakter som du vill summera i hushållets totalsummor (till exempel Totalt substansvärde eller Total inkomst). Ej valda kontakter summeras inte i någon av totalsummorna för hushåll eller för någon relaterad lista, till exempel Affärsmöjligheter, Portföljer, Aktiviteter eller Anteckningar. Summering är som standard ikryssad. **Obs!** Kryssrutan Summera på kontaktdetaljsidan är densamma som kryssrutan Summera på hushållsdetaljsidan, vilket innebär att en ändring på den ena sidan återspeglas på den andra.

6 Klicka på Spara på sidan Kontaktlista.

7 Borra ned i fältet Ny kontakt för att välja en kontakt och välj sedan relationen till hushållet för kontakten i urvalslistan Relation.

Information om hushållsfält finns i Fält för hushåll (finns "Hushållsfält" på sidan 769).

Obs! Administratören kan anpassa posttypen Hushållskontakt genom att lägga till anpassade fält och även anpassade relaterade informationsfält som har Kontakt eller Hushåll som relaterad posttyp. Administratören kan infoga nya anpassade fält och anpassade relaterade informationsfält i sidlayouten för hushållskontakt. Du kan redigera anpassade fält i sektioner med relaterad information för hushållskontakt, men du kan inte redigera anpassade relaterade informationsfält. Mer information om anpassade fält för relaterad information och hur du skapar dem finns i Om anpassade fält för relaterad information och Skapa anpassade fält för relaterad information.

Hushållsfält

På sidan Hushåll, redigera kan du lägga till ett hushåll eller uppdatera detaljer för ett befintligt hushåll. Sidan Hushåll, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för ett hushåll.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten. Många fält på sidorna för hushåll är skrivskyddade då de beräknas från kontaktposter som är länkade till hushållet med fältet Summera förkryssat. Additiva fält, t.ex. Summa tillgångar beräknas utifrån alla kontakter där fältet Summera är markerat i hushållet. Icke additiva fält t.ex. adresser hämtas ofta från hushållets primära kontakt.

Om det inte finns några länkade kontakter till hushållet kan du lägga till kontakter i hushållsposten, se Bevaka hushållsmedlemmar (på sidan 767).

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för hushållet	
Hushållsnamn	Begränsat till 50 tecken.
Primär	Skrivskyddat.
Detaljerad hushållsinformation	
Typ	Standardvärdena är: Familj - barn, Familj - inga barn, Familj - pensionär, Ensamstående, Ensamstående förälder, Familj, Utökad familj, Ogift par, Inga hemmaboende barn, Pensionerad och Övrigt.
Segment	Standardvärdena är: Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig, Egen bostad, Hyresvärd, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Senaste aktivitet	Skrivskyddat. Anger datum för den senaste aktivitet som är länkad till hushållet.
Födelsedatum för hushållsansvarig	Skrivskyddat.
Mer information	
Konto	Skrivskyddat.
Kontakt	Skrivskyddat.
Ägare	Hushållspostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger

Fält	Beskrivning
	för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ekonomisk profil för hushåll	
Total inkomst	Total inkomst för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala tillgångar	Summa tillgångar för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala utgifter	Totala utgifter för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totala skulder	Summa skulder för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Totalt substansvärde	Totalt substansvärde för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat.
Riskprofil för investeringen	
Riskprofil	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Erfarenhetsnivå	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Investeringshorisont	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Aktuell investeringsmix	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Målsättning	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.
Primärt mål	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddat.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 763)
- Arbeta med hemsidan för hushåll (på sidan 765)
- Hantera hushåll (på sidan 766)
- Dela poster (team) (på sidan 146)

Portföljer

Använd sidan Portföljer för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av portföljer. Portföljer kan innehålla valfri information avseende en kontakt som du vill bevaka.

Portföljer kan representera följande:

- **Finansiella konton.** Ett mäklarkonto, ett lån eller ett kreditkort.
- **Försäkringsavtal.** En livförsäkring eller en livränta.

Du kan använda portföljsidorna för att identifiera och skapa profiler för portföljer.

Tips! Du kan använda posttyper och hierarkier för finansiella konton för att bevaka grupper av finansiella konton, som även kallas för portföljer. Mer information om finansiella konton finns i Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 782).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i ditt ansvarsområde kan fliken Portföljer vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för portföljkonto

Hemsidan för portföljkonto är utgångspunkten för hanteringen av portföljkonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för portföljkonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett portföljkonto

Du kan skapa ett nytt portföljkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade portföljer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för portföljkonto (finns "Portföljkontofält" på sidan 775).

Arbeta med listor för portföljkonton

I sektionen Portföljlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för portföljkonton.

Portföljlista	Filter
Alla konton för portfölj	Alla portföljkonton som du kan visa

Portföljlista	Filter
Nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen ändrat
Mina nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen skapat
Mina portföljkonton	Alla portföljkonton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Obs! Om posttyperna Fordon och Tillgång är tillgängliga eller inte i listan Portföljkonton bestäms med alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden.

Visa alla portföljkonton som du nyligen ändrat

I sektionen Mina nyligen visade portföljer visas de portföljkonton som du visade senast.

Lägga till sektioner på din hemsida för portföljkonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för portföljkonto:

- Nyligen skapade portföljer
- Nyligen ändrade portföljer
- Mina nyligen skapade portföljer
- Mina nyligen ändrade portföljer
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för portföljkonton.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för portföljkonton

1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för portföljkonton.

2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.

3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Fält för portföljkonto (finns "Portföljkontofält" på sidan 775)
- Hantera portföljkonton (på sidan 773)

Hantera portföljkonton

Utför följande uppgifter för att hantera portföljkonton:

- Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton (på sidan 774)
- Ange portföljdelkonton (på sidan 774)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte därför i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114) (inklusive referenser)
- Dela poster (team) (på sidan 146)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Byta namn på posttyper
- Slå samman poster (på sidan 151)
- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 201)
- Konfigurera grupper

- Skapa webbappletar för posttyper
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Arbeta med hemsidan för portföljkonto (på sidan 771)
- Fält för portföljkonto (finns "Portföljkontofält" på sidan 775)

Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton

Om du vill bevaka nyckelkontakter för portföljkonton lägger du till dem som kontakter och länkar dem till portföljkontoposten.

Så här bevakar du nyckelkontakter för portföljkonton:

1. Välj portföljkontopost.

   Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för portföljkonton rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

   Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet Kontakter i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3. På sidan Kontaktlista klickar du på ikonen Sökning bredvid kolumnen Namn.
4. I sökfönstret kan du klicka på Nytt om du vill skapa en ny kontaktpost eller välja en befintlig kontakt.
5. På sidan Kontaktlista fyller du i informationen.
6. Spara posten.

Ange portföljdelkonton

Du kan ange portföljkontohierarkier – exempelvis en aktiefond som ingår i en försäkring eller ett mäklarkonto – genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade portföljkontot. Skapa först det överordnade porftföljkontot och välj sedan det kontot som överordnat till det underordnade kontot eller portföljdelkontot.

Portföljer har en en-till-många-relation med portföljdelkonton. Du kan till exempel ha många aktiefonds- eller aktiedelkonton för mäklarportföljkontot.

Så här skapar du ett portföljdelkonto

1. Välj det överordnade portföljkontot.

   Information om hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På detaljsidan för portföljkonton bläddrar du ned till sektionen om portföljdelkonton och klickar sedan på Nytt.

   Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Portföljdelkonton i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882).

3. Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.

4. Spara posten.

Så här anger du det överordnade portföljkontot

1. Välj det underordnade portföljdelkontot.

   Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Portföljkonto, redigera klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnat konto för portfölj.

3. I sökfönstret markerar du det överordnade portföljkontot.

4. Spara posten.

Portföljkontofält

Använd sidan Konto för portfölj, redigera när du vill lägga till ett portföljkonto eller uppdatera information om ett befintligt portföljkonto. På sidan Konto för portfölj, redigera finns en komplett uppsättning fält för ett portföljkonto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	

Fält	Beskrivning
Kontonummer	Obligatoriskt fält. Begränsat till 100 tecken.
Institution	Sökfält för institutionen som är kopplad till det här portföljkontot.
Produkt	Sökfält för produkten som är kopplad till det här portföljkontot.
Kontotyp	En urvalslista med tillgängliga kontotyper. Standardvärden är: Livräntekontrakt, Gruppförsäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Primär kontakt	Skrivskyddat.
Konto	Sökfält för kontot som är kopplat till det här portföljkontot.
Intäkt	Intäkt som är kopplad till det här portföljkontot.
Inköpsdatum	Datumet då det finansiella kontot öppnas.
Avbrutet/sålt den	Datumet då kontot avslutas. Om detta är ett enskilt innehav kan det vara datumet då alla aktier säljs.
Status	Portföljkontots status. Standardvärden är: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Överordnat portföljkonto	Det överordnade portföljkontot för det aktuella portföljkontot.
Ägare	Portföljkontopostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Primär grupp	Primärgruppen för portföljägaren. I versioner äldre än version 13 används det här fältet för att definiera gruppers möjlighet att se portföljposter. Nu bör du istället använda gruppfunktionen för det ändamålet. Mer information finns i Konfigurera grupper.
Försäkringsinformation	
Riskklass	Definierar risknivån för portföljen. Begränsat till 50 tecken.
Premie	Kostnaden för försäkringen i dina valutaenheter.

Fält	Beskrivning
Nominellt värde	Det nominella värdet på försäkringen i dina valutaenheter.
Giltighetsdatum	Startdatumet för försäkringen.
Sista giltighetsdatum	Utgångsdatumet för försäkringen.
Investeringsinformation	
Totalt tillgångsvärde	Värdet på alla dina investeringar i dina valutaenheter.
Värderingsdatum	Datumet för värderingen av dina totala tillgångar.
Låneinformation	
Lånebelopp	Värdet på ditt lån i dina valutaenheter.
Årlig ränta i %	Räntesatsen för ditt lån.
Förfallodag	Datumet då lånet förfaller till betalning.
Löptid	Skrivskyddat. Sammanlänkningen av Löptid och Löptidsenhet.
Löptid	Tidsperioden under vilken lånet amorteras, normalt uttryckt i månader.
Löptidsenhet	Urvalslistan med möjliga löptidsenheter. Standardvärdena är: Dag, Vecka, Månad och År.
Kreditkortsinformation	
Kreditgräns	Den högsta tillgängliga krediten för kontot.
Årlig ränta i %	Den årliga räntan på avgifter på saldot.

Portföljkontaktsfält

Följande tabell innehåller information om några fält som företagsadministratören kan göra tillgängliga och som du kan visa under den relaterade posten för kontakter för ett portföljkonto.

Fält	Beskrivning
Primärt försäkrad	Den här kryssrutan anger att personen är avsedd försäkringsägare i allmänhet och är den som fyller i och undertecknar försäkringsbegäranden.
Ägare	Den här kryssrutan anger vem som äger egendomarna som försäkras.
Namngiven i försäkring	Den här kryssrutan anger den namngivna person som försäkringsavtalet sluts med och vars intressen skyddas av försäkringen.

Obs! Administratören kan anpassa posttypen Kontaktportfölj genom att lägga till fält och även anpassade relaterade informationsfält som har Kontakt eller Portfölj som relaterad posttyp. Administratören kan infoga nya anpassade fält och anpassade relaterade informationsfält i sidlayouten för kontaktportfölj. Du kan redigera anpassade fält i sektioner med relaterad information för kontaktportfölj, men du kan inte redigera anpassade relaterade informationsfält. Mer information om anpassade fält för relaterad information och hur du skapar dem finns i Om anpassade fält för relaterad information och Skapa anpassade fält för relaterad information.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Arbeta med hemsidan för portföljkonto (på sidan 771)
- Hantera portföljkonton (på sidan 773)

Finansiella konton

Använd sidorna för finansiella konton när du vill skapa, uppdatera och bevaka någon typ av finansiellt konto. Finansiella konton är vanligtvis konton som avser en kontakt eller verksamhet som ett finansinstitut sköter. Finansiella konton kan även användas för att bevaka alla finansiella konton som tillhör en kontakt eller verksamhet, inklusive konton på andra finansinstitut.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i din behörighet kan fliken Finansiella konton vara exkluderad från din inställning.

Ett *finansiellt konto* är ett register över finansiella transaktioner mellan finansinstitut. Det innehåller finansiella produkter som finansinstituten har ett speciellt förvaltningsansvar för. Finansiella konton ger en struktur som finansinstitut kan använda för att hantera både kontakter och affärsrelationer.

Obs! I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition har *Konto* döpts om till *Affärskonto*. Affärskonton representerar en juridisk enhet t.ex. en affärsverksamhet, företag eller stiftelse. De tillhandahåller överordnade och underordnade relationer för att stödja avdelningar och andra komplexa juridiska strukturer.

Du använder finansiella konton för att bevaka alla finansiella kontotyper, t.ex. sparkonton, checkkonton, lånekonton, depåkonton, kreditkort, inlösningskonto, investeringar, lån, pension och utbildning.

Med hjälp av finansiella konton kan finansinstitut gå från relationer som centreras på finansiella konton till klient- och hushållscentrerade relationer. Med hjälp av den här funktionen kan du få tillgång till information på hög nivå om fälten Finansiell kontotyp, Saldo och Gemensam för att ge stöd för klient- och hushållscentrerade relationer, inklusive aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar. Finansiella konton stöder också kontohierarki och underordnade konton. Dessa hierarkier gör det möjligt att gruppera konton i grupper. Du använder gruppering av konton för att gruppera finansiella konton i portföljer. En del exempel på hierarkier visas i Figur 1 som illustrerar en överordnad och en underordnad relation för ett finansiellt konto. Figur 2 illustrerar en relation mellan ett portföljkonto och ett finansiellt konto. Figur 3 visar en relation mellan ett finansiellt konto och ett underordnat konto.

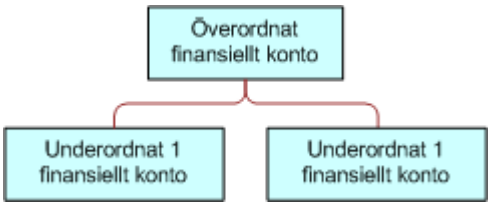

Figure 1: Över- och underordnade relationer för finansiella konton

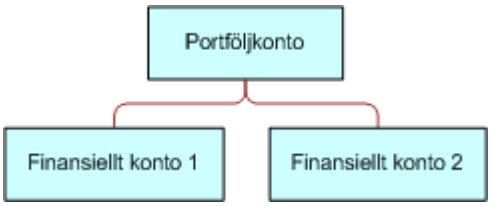

Figure 2: Relationer mellan portföljkonton och finansiella konton

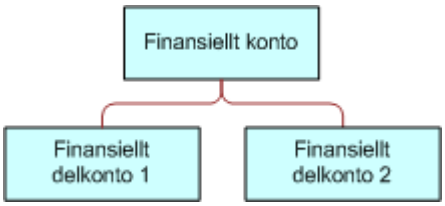

Figure 3: Relationer mellan finansiella konton och underordnade konton

Du kan använda sidorna för Finansiellt konto för att identifiera och skapa en profil för ett finansiellt konto. Sidorna Finansiellt konto kan även användas för att granska ett finansiellt kontos underordnade konton och annan relaterad information, inklusive:

- Innehavare av finansiellt konto (på sidan 784)
- Innehav på finansiellt konto (på sidan 787)
- Finansiella transaktioner (på sidan 800)
- Finansiella planer (på sidan 790)
- Försäkringar (på sidan 829)

- Affärsmöjligheter **(på sidan 332).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla affärsmöjligheter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Aktiviteter**.** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla aktiviteter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Serviceärenden **(på sidan 435).** På sidorna Finansiella konton kan du visa alla serviceärenden som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Kundämnen **(på sidan 254).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla kundämnen som är relaterade till ett finansiellt konto.

Arbeta med hemsidan för finansiella konton

Hemsidan för finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella konton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för finansiellt konto (på sidan 782).

Arbeta med listor för finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella konton.

Finansiellt konto, lista	Filter
Alla finansiella konton	Alla finansiella konton du kan visa
Nyligen ändrade finansiella konton	Alla finansiella konton du nyligen ändrat.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade finansiella konton visas de finansiella konton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på din hemsida för finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella konton.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella konton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella konton.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella konton om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella konton

Utför följande uppgifter för att hantera finansiella konton:

- Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 782)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- Arbeta med hemsidan för finansiella konton (på sidan 780)
- Fält för finansiellt konto (på sidan 782)

Bevaka överordnade finansiella konton

För att kunna bevaka ett finansiellt kontos överordnade finansiella konto lägger du till det överordnade kontot i fältet Överordnat finansiellt konto för det underordnade finansiella kontot.

Så här bevakar du ett överordnat finansiellt konto:

1. Välj det finansiella kontot.

   Information om hur du väljer finansiella konton finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Finansiellt konto, detalj klickar du på Redigera.

3. På redigeringssidan för finansiellt konto väljer du fältet Överordnat finansiellt konto och väljer ett finansiellt konto.

Fält för finansiellt konto

Använd sidan Finansiellt konto, redigera för att lägga till ett finansiellt konto eller uppdatera befintlig finansiell kontoinformation. Sidan Finansiellt konto, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett finansiellt konto.

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella konton, till exempel ett pensionskonto som är underordnat ett portföljkonto, genom att välja Finansiellt konto. Mer information om hur du anger hierarkier finns i Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 782).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto, nummer	Det finansiella kontots nummer. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Typ av finansiellt konto	Typ av finansiellt konto, t.ex. Sparkonto, Kreditkonto, Inteckning, Investering, Förmögenhet, Utbildning, Försäkring.
Primärt konto	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är det primära finansiella kontot.
Hemkontor	Hemkontor för det finansiella kontot för finansinstitutet.
Finansiellt konto	Namn för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Öppningsdatum	Datum då det finansiella kontot öppnades på finansinstitutet.
Gemensam	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot utgör ett gemensamt konto. Mer än en kontakt delar ägande av det finansiella

Fält	Beskrivning
	kontot.
Undanhållet	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är undanhållet. *Undanhållet* innebär att det här finansiella kontot inte hålls av det här finansinstitutet utan av ett annat finansinstitut.
Saldo	Valutafält som representerar saldo för det finansiella kontot.
Saldo den	Datum och tidpunkt då saldot senast uppdaterades.
Finansiellt konto, information	
Integrerings-id	Integration-id för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Undanhållande institution	Namn på det finansinstitut det finansiella kontot undanhålls på.
Överordnat finansiellt konto	Överordnat finansiellt konto för det här underordnade finansiella kontot.
Integration av finansiellt konto	
Beskrivning	Detaljerad beskrivning av det finansiella kontot.
Externt id	Id för extern källa för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här finansiella kontot senast uppdaterades (från den externa källan).
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Mer information	
Ägare	Den finansiella kontopostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- Arbeta med hemsidan för finansiella konton (på sidan 780)
- Hantera finansiella konton (på sidan 781)

Innehavare av finansiellt konto

Använd sidorna för innehavare av finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka relationen mellan ett finansiellt konto och dess innehavare. En *innehavare av finansiellt konto* är en kontakt som har en relation med det finansiella kontot (vanligtvis den juridiska ägaren till det finansiella kontot).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehavare av finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehavare av finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Posten för en innehavare av ett finansiellt konto bevakar relationen mellan olika kontakter och finansiella konton och får därigenom information om vilka kontakter som är kopplade till vilka finansiella konton och vilka finansiella konton som är kopplade till vilka kontakter.

Med hjälp av innehavare av finansiellt konto, finansinstitut och användare går det att bevaka relationen mellan kontakter och finansiella konton samt specifika attribut och detaljer om relationen. innehavare av finansiellt konto bevakar den roll som en kontakt har i relation till ett finansiellt konto, exempelvis juridisk ägare, förmyndare, rådgivare, donator och så vidare.

Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Hemsidan för innehavare av finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehavare av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehavare av finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en innehavare av ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 786).

Arbeta med listor för innehavare av finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehavare av finansiella konton.

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella kontot tillhör

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton visas de innehavare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto.

Lägga till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehavare av finansiellt konto.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill ordna sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om innehavare finansiella konton:

- Hantera innehavare av finansiellt konto (på sidan 785)
- Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 786)

Hantera innehavare av finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto (på sidan 784)
- Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 786)

Fält för innehavare av finansiellt konto

Använd sidan Innehavare av finansiellt konto, redigera för att lägga till en innehavare för ett finansiellt konto eller uppdatera information för en befintlig kontoinnehavare. Sidan Kontoinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en innehavare av ett finansiellt konto.

Tips! Du kan också redigera information om innehavare av det finansiella kontot på sidan Innehavare av finansiellt konto och sidan Information om innehavare av finansiellt konto. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehavare av finansiellt konto, profil	
Namn på innehavare av finansiellt konto	Namn på innehavaren av det finansiella kontot (vanligtvis en kontakt). Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som innehavaren är associerad till.
Roll	Rollen för innehavaren av det finansiella kontot. En innehavare av ett finansiellt konto kan ha mer än en roll. Rollerna kan t.ex. vara: Förmyndare, Ägare, Advokat och Påverkare.
Primär kontakt	Anger om innehavaren av det finansiella kontot är primär kontakt för det finansiella kontot.

Fält	Beskrivning
Anmäld	Datum då innehavaren av det finansiella kontot först associerades med det kontot. Detta kan skilja sig från öppningsdatumet för det finansiella kontot. Till exempel kan en förmyndare har tilldelats (eller ges ansvar för) ett finansiellt konto, efter datumet då kontot öppnades.
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av det finansiella kontot, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här innehavaren av finansiellt konto senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto (på sidan 784)

Innehav på finansiellt konto

Använd sidorna för innehav på finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella produkter som finns på ett specifikt finansiellt konto. innehav på finansiellt konto brukar vara totalsumman av alla finansiella kontotransaktioner för en enskild finansiell produkt för ett finansiellt konto.

Under Innehav på finansiellt konto kan du visa vilka finansiella produkter som finns under respektive finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto kan användas för att bevaka alla typer av finansiella produkter, till exempel:

- Fysiska tillgångar (exempelvis hus, konst eller bilar)
- Finansiella instrument (exempelvis obligationer, aktier eller fonder)
- Finansiella tjänster och lån (exempelvis bostadslån och krediter)
- Alla andra typer av instrument som definierats av dig inom finansiella produkter

Om du använder Innehav på finansiellt konto kan finansinstitut tillhandahålla sammanställningar av kunders finansiella konton från deras administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer baserade på klienter eller hushåll. Detaljerad information om innehav på finansiellt konto är tillgänglig inom Oracle CRM On Demand när du hanterar en relation med en klient, till exempel kvantiteter, priser, prestationer och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehav på finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehav på finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto

Hemsidan för innehav på finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehav på finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehav på finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa innehav på finansiellt konto

Du kan skapa ett innehav på ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för innehav på finansiellt konto (på sidan 789).

Arbeta med listor för innehav på finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehav på finansiella konton.

Lista över innehav på finansiellt konto	Filter
Alla innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella innehavet tillhör
Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton visas de innehav som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehav på finansiellt konto.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehav på finansiellt konto.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för innehav på finansiellt konto om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera innehav på finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för innehav på finansiellt konto (på sidan 789)

Fält för innehav på finansiellt konto

Använd sidan Innehav på finansiellt konto, redigera för att lägga till innehav för ett finansiellt konto eller uppdatera information för ett befintligt innehav. Sidan Kontoinnehav, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett innehav för ett finansiellt konto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehav på finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som associeras med innehavet för det finansiella kontot.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Namn på innehav på finansiellt konto	Det unika namnet för innehavet på det finansiella kontot.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för innehavet för den här finansiella produkter och det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpspris	Inköpspris för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpsdatum	Datum när innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot köptes in. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för innehaven (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Resultat	Vinst eller förlust i procent för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av innehav på finansiellt konto	
Integrations-id	Integrations-id för extern information om innehavet för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehaven för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här innehavet på det här finansiella kontot senast uppdaterades (från en extern källa).

Finansiella planer

Använd sidorna för finansiella planer när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella planer för ett finansiellt konto. *Finansiella planer* är vanligtvis planer som avser en kontakt eller verksamhet, för en eller flera finansiella konton, som ett finansinstitut sköter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella kontoplaner i din behörighet kan fliken Finansiell plan vara exkluderad från din inställning.

En finansiell plan möjliggör finansiell planering på hög nivå eftersom den innehåller uppgifter som status, steg i planen samt godkännanden. Den finansiella planen innehåller också kopplingar till de administrativa applikationerna. Batchflöden och uppdateringar från webbtjänster används ofta för att integrera administrativ information i Oracle CRM On Demand.

Med hjälp av finansiella planer kan finansinstitut integrera hanteringen av kundrelationer i den finansiella planeringen, arbetsflödena och leveranserna genom hela planeringslivscykeln. Den här funktionen hjälper dig att bevaka aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kundämnen för en finansiell plan i syfte att möjliggöra klient- och hushållscentrerad finansiell planering.

Använd sidorna för Finansiell plan för att identifiera och profilera en finansiell plan. Dessa sidor kan även användas för att granska en finansiell plans delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Affärsmöjlighet.** Mer information finns i Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 332).
- **Aktivitet.** Mer information finns i Aktivitetsfält (på sidan 240).
- **Serviceärende.** Mer information finns i Hantera service och kommunikationer (på sidan 433).
- **Kundämne.** Mer information finns i Kundämnen (på sidan 254).

Arbeta med hemsidan för finansiell plan

Hemsidan för finansiell plan är utgångspunkten för hanteringen av finansiella planer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiell plan. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa finansiella planer

Du kan skapa en finansiell plan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella planer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för finansiella planer (finns "Fält för finansiell plan" på sidan 793).

Arbeta med listor för finansiella planer

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella planer.

Finansiella planer, lista	Filter
Alla finansiella planer	Alla finansiella planer du kan visa, oavsett vem den finansiella planen tillhör
Nyligen ändrade finansiella planer	Alla finansiella planer med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella planer

I sektionen Nyligen ändrade finansiella planer visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiell plan

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella planer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella planer.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiell plan.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella planer.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella planer om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella planer

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 791)
- Fält för finansiell plan (på sidan 793)

Fält för finansiell plan

Använd sidan Finansiell plan, redigera för att lägga till en finansiell plan eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell plan. Sidan Finansiell plan, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell plan.

Tips! Du kan också redigera finansiella planer på sidan Finansiell plan, lista och Finansiell plan, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Finansiell plan.

Fält	Beskrivning
Finansiell plan, profil	
Finansiell plan	Namnet på den finansiella planen.
Typ	Den finansiella plantypen. Detta kan till exempel vara: pension, portfölj, förmögenhet eller utbildning.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som planen associeras med.
Status	Status för finansiell plan. Detta kan till exempel vara: Pågående, Aktiv, Godkänd, Under chefs granskning eller Under kunds granskning.
Skickad till kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har skickats till kontakten.
Godkänd av kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har godkänts av kontakten.
Finansiell plan, översikt	
Extern källa	Källan för extern information om den finansiella planen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn eller integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella planen senast uppdaterades (från den externa källan).
Integrerings-id	Integrations-id för den här finansiella planen.
Beskrivning	Den detaljerade beskrivningen för den finansiella planen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Fält	Beskrivning
Mer information	
Ägare	Ägaren av posten för finansiell plan. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell plan:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 791)
- Hantera finansiella planer (på sidan 792)

Finansiella produkter

Använd sidorna för finansiella produkter för att skapa, uppdatera och bevaka alla sorters finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella produkter i din behörighet kan fliken Finansiella produkter vara exkluderad från din inställning.

En *finansiell produkt* i Oracle CRM On Demand kan vara en fysisk vara eller tjänst som ett finansinstitut erbjuder sina kunder, alternativt en gruppering av finansiella produkter, men kan även avse vilken finansiell produkt som helst från vilket finansinstitut som helst.

Finansiella produkter kan användas för att bevaka finansiella produkttyper, till exempel lån, direktinsättningar (check- och sparkonton), insättningar med marknadsränta (eller penningmarknadskonton), bundet sparande (eller depåkonton), osv. Finansiella produkter kan också vara aktier, derivat, särskilda konton samt hedge- eller aktiefonder.

Med hjälp av posterna för finansiella produkter kan finansinstituten visa uppgifter om finansiella produkter, bland annat produktdetaljer på hög nivå, webbadresslänkar till webbplatser för finansiella produkter eller kataloger. Med den här funktionen får du tillgång till de senaste detaljerna om finansiella produkter samt relaterad information om aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar för dina kunder.

Posttypen Finansiell produkt stöder också hierarkier för finansiella produkter. Med hjälp av dessa hierarkier kan finansiella produkter grupperas i grupper, exempelvis paketerbjudanden, aktiefonder eller andra nödvändiga multihierarkier eller multigrupperingar.

På följande bilder visas exempel på finansiella produkthierarkier:

Figur 4 visar ett exempel på en aktiefondhierarki.

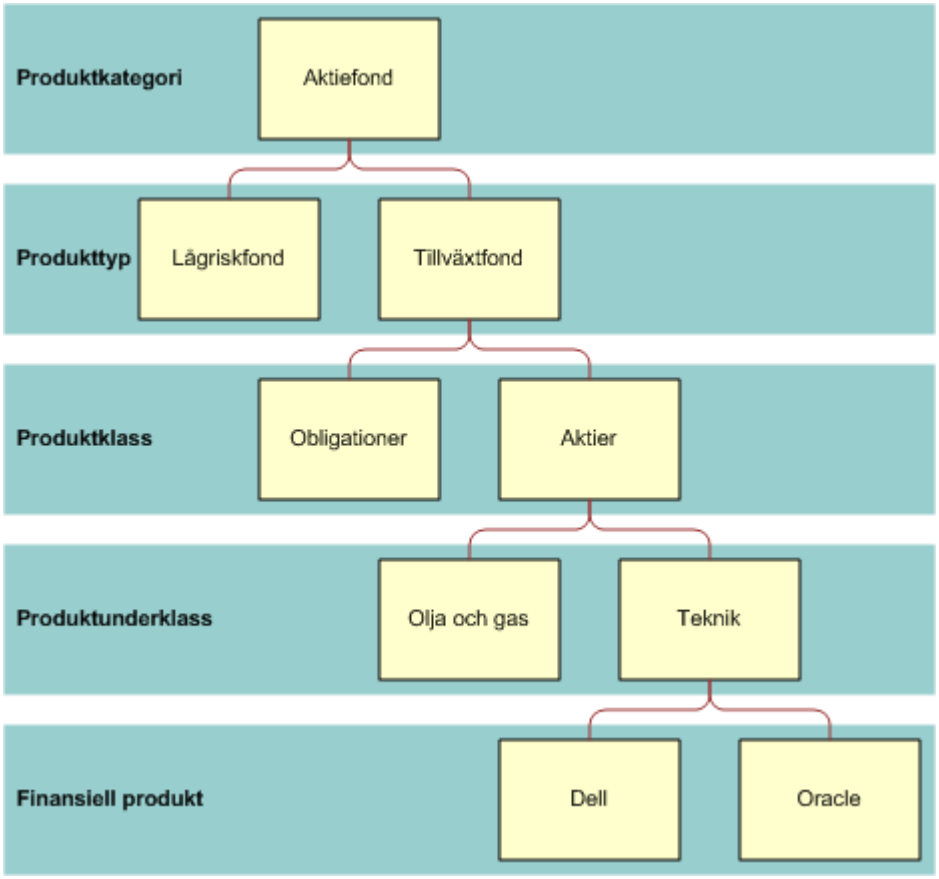

Figure 4: Exempel på aktiefondhierarki

Figur 5 visar ett exempel på en försäkringshierarki.

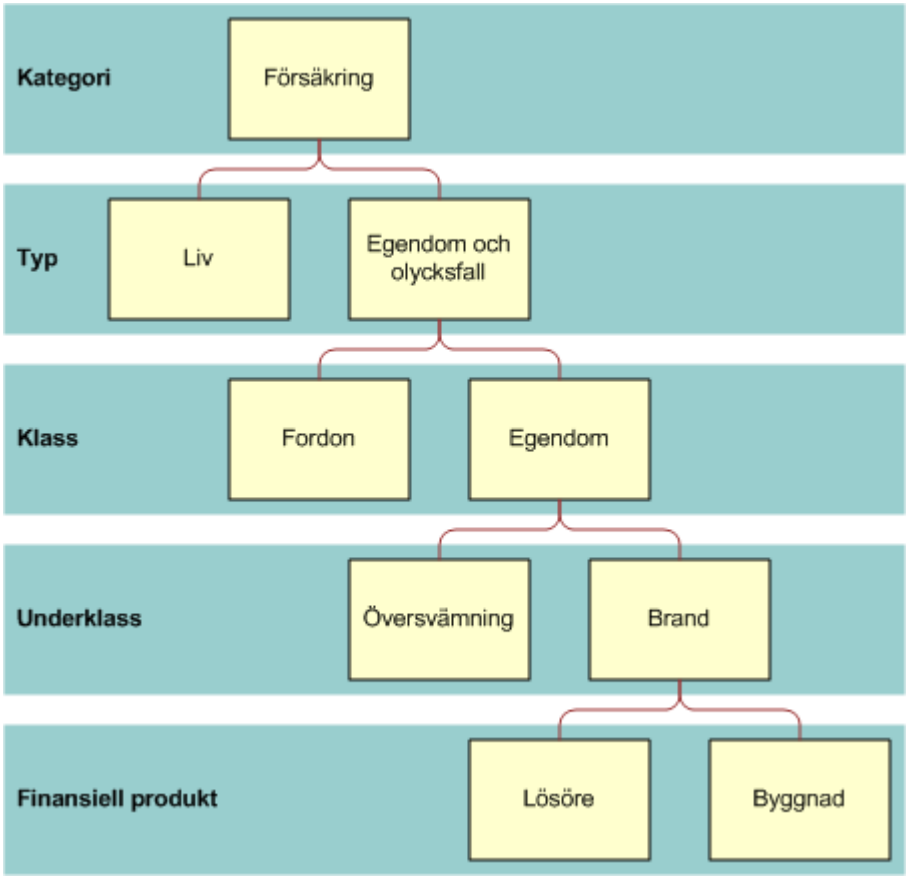

Figure 5: Exempel på försäkringshierarki

Arbeta med hemsidan för finansiella produkter

Hemsidan för finansiella produkter är utgångspunkten för hanteringen av finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella produkter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för finansiell produkt

Du kan skapa en post för en finansiell produkt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för finansiella produkter (på sidan 798).

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella produkter, till exempel en aktie som ingår i en aktiefond, genom att välja fältet Överordnad finansiell produkt. Mer information om hierarkier för finansiella produkter finns i Bevaka överordnade finansiella produkter (på sidan 798).

Arbeta med listor för finansiella produkter

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella produkter.

Finansiell produkt, lista	Filter
Alla finansiella produkter	Alla finansiella produkter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade finansiella produkter	Alla finansiella produkter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella produkter

I sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter visas de produkter som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella produkter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella produkter.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella produkter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella produkter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella produkter

Utför följande uppgift för att hantera finansiella produkter:

- Bevaka överordnade finansiella produkter (på sidan 798)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell produkter:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 791)
- Fält för finansiella produkter (på sidan 798)

Bevaka överordnade finansiella produkter

Om du vill bevaka en finansiell produkts överordnade finansiella produkt lägger du till den överordnade produkten i fältet Överordnade finansiella produkter för den underordnade finansiella produkten.

Så här bevakar du en överordnad finansiell produkt:

1. Välj den finansiella produkten.

   Mer information om hur du väljer finansiella produkter finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Finansiell produkt, detalj klickar du på Redigera.

3. På redigeringssidan för den finansiella produkten markerar du fältet Överordnade finansiella produkter och väljer en finansiell produkt.

Fält för finansiella produkter

Använd sidan Finansiell produkt, redigera för att lägga till en finansiell produkt eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell produkt. Sidan Finansiell produkt, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell produkt.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella produkter på sidan Finansiell produkt, lista och Finansiell produkt, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för finansiella produkter.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt, profil	
Finansiell produkt	Gemensamt namn för den finansiella produkten. Detta kan t.ex. vara Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage och så vidare.
Kategori	Kategori av finansiella produkter. (Rekommenderad hierarki är som följer: typ, kategori, klass, underklass, finansiell produkt, underordnad finansiell produkt, fler underordnade finansiella produkter, vid behov.)
Typ	Typ av finansiell produkt. Exempel: Tillväxtfond, Säker fond.
Klass	Finansiell produktklass. Exempel: Aktier, Obligationer.
Underklass	Finansiell produktklass. Exempel: Teknik, Olja och gas.
Överordnad finansiell produkt	Överordnade finansiella produkter för den här produkten.
Id för finansiell produkt	Id för den finansiella produkten, används för att identifiera en finansiell produkt i den finansiella produkthubben eller motsvarande enhet.
Id för MDM-produkthubb	Id för den finansiella produkten som branschen eller det externa företaget använder för att identifiera en finansiell produkt i en extern MDM-hubb för finansiella produkter.
Aktuellt pris	Pris för den finansiella produkten. Priset kan komma från en extern källa, t.ex. marknadspris, eller internt, från en prislista.
Priskälla	Källa för prisinformationen för den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum och tid när priset för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från priskällan).
Produktkatalog	
Produkt-URL	Webbadress för katalogen för den här finansiella produkten. Det är vanligtvis en extern finansiell produkt och webbadress.
Produktöversikt	Översikt eller introduktion till den finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Produktkatalog	Webbadress för en finansiell produktkatalog som innehåller den här finansiella produkten. Webbadressen är vanligtvis en intern finansiell produkt och URL.

Fält	Beskrivning
Översikt över finansiell produkt	
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av den här finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källa för extern information om den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella produkter:

- Finansiella produkter (på sidan 794)
- Arbeta med hemsidan för finansiella produkter (på sidan 796)
- Hantera finansiella produkter (på sidan 797)

Finansiella transaktioner

Använd sidorna för finansiella transaktioner när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av finansiella transaktioner för ett specifikt finansiellt konto. *Finansiella transaktioner* är enskilda transaktioner på ett finansiellt konto för alla finansiella produkter.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella transaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Finansiella transaktioner vara borttagen från din konfiguration.

Med finansiella transaktionsposter kan du fastställa vilka finansiella konton som innehåller transaktioner i förhållande till alla finansiella produkter. Den här informationen ger en fullständig bild av de finansiella transaktionerna per finansiellt konto. Du kan använda finansiella transaktionsposter för att bevaka alla typer av finansiella produkttransaktioner, till exempel inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen, insättningar, uttag eller andra instrument som definierats av dig som finansiell produkt.

Genom att använda finansiella transaktioner går det att ta fram sammanställningar från kundernas administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer som baseras på klienter eller hushåll. Detaljerad information om finansiella transaktioner som kvantiteter, priser och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum) är tillgängliga inom Oracle CRM On Demand när du hanterar relationen med klienten.

Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner

Hemsidan för finansiella transaktioner är utgångspunkten för hanteringen av finansiella transaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella transaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansiell transaktion

Du kan skapa en finansiell transaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella transaktioner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för finansiella transaktioner (på sidan 802).

Arbeta med listor över finansiella transaktioner

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella transaktioner.

Finansiell transaktion, lista	Filter
Alla finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner du kan visa, oavsett vem den finansiella transaktionen tillhör
Nyligen ändrade finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella transaktioner

I sektionen för nyligen ändrade finansiella transaktioner visas de finansiella transaktioner som ändrades senast, sorterade efter ändringsdatum.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella transaktioner, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella transaktioner.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på sidan klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella transaktioner.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella transaktioner

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för finansiella transaktioner

Använd sidan Finansiell transaktion, redigera för att lägga till en finansiell transaktion eller uppdatera befintlig finansiell transaktion. Sidan Finansiell transaktion, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell transaktion.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella transaktioner på sidan Finansiell transaktion, lista och Finansiell transaktion, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiell transaktion, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som den finansiella transaktionen är associerad till.
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som den finansiella transaktionen är associerad till.

Fält	Beskrivning
Transaktionstyp	Typen av finansiell transaktion. Exempel är: inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Transaktions-id	Id för den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Transaktionsperiod	Period för den finansiella transaktionen. T.ex.: försäljning av produkter med högt pris för datum, månad och kvartal.
Transaktionspris	Pris för den finansiella produkten för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Datum/tid för transaktion	Datum och tid för den finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för den finansiella transaktionen (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av finansiell transaktion	
Transaktionskälla	Källan som ditt finansinstitut använder för att identifiera en finansiell transaktion i de administrativa applikationerna.
Integrations-id	Integration-id för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Externt id	Id för extern källa för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av den finansiella transaktionen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella transaktionen senast uppdaterades (från den externa källan).

11 Försäkring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för försäkringsinformation:

- **Skadeståndskrav (på sidan 810).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om skadeståndskrav.
- **Försäkringsskydd (på sidan 816).** Använd de här sidorna när du vill hantera den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring.
- **Skador (på sidan 819).** Använd de här sidorna för att hantera information om skador på en kontakts försäkrade egendom.
- **Försäkringsegendomar (på sidan 823).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkrad egendom.
- **Inblandade parter (på sidan 826).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om kontakterna som är inblandade i skadeståndskraven.
- **Försäkringar (på sidan 829).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringar.
- **Försäkringsinnehavare (på sidan 834).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringsinnehavare.
- **Mäklarprofil (på sidan 837).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om mäklare.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera försäkring

Använd följande processer för att hantera försäkringar:

- Kanalplanering (på sidan 806)
- Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav (på sidan 806)
- Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer (på sidan 806)
- Hantera agent-/mäklarrelationer (på sidan 807)
- Planera försäljning och budget (på sidan 807)
- Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model (på sidan 808)
- Hantera serviceärenden (på sidan 807)
-

Obs! Vissa av processerna utförs i Oracle CRM On Demand, och andra utförs utanför Oracle CRM On Demand.

Kanalplanering

I kanalplaneringen ingår att utveckla en strategi och planeringsaktiviteter som utförs av en kanalchef för de kanaler som är hans eller hennes ansvar.

Så här utför du en kanalplanering:

1. Skapa en affärsplan. Se Affärsplanering (på sidan 405).
2. Skapa mål för en affärsplan. Se Målsättningar (på sidan 415).
3. Hantera plankonton. Se Plankonton (på sidan 420).
4. Hantera plankontakter. Se Plankontakter (på sidan 424).
5. Hantera planer för affärsmöjligheter. Se Plan, affärsmöjligheter (på sidan 427).

Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav

I ett första förlustmeddelande ingår att skapa rapporter om kunders skadeståndskrav som innehåller information om kravet och fordringsägaren. Rapporten innehåller försäkringsverifieringen, som callcenteragenten tillhandahåller. Callcenteragenten validerar informationen om försäkringen och dess omfattning.

Utför följande uppgifter för att skapa ett första förlustmeddelande för skadeståndskrav:

1. Validera den information om försäkringen och dess omfattning som fordringsägaren tillhandahåller. Se Försäkringar (på sidan 829).
2. Skapa posten för skadeståndskrav. Se Skadeståndskrav (på sidan 810).
3. Ange information om det första förlustmeddelandet. Se Skadeståndskrav (på sidan 810).

Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer

När du skapar agent-/mäklarrelationer kan du bland annat planera och genomföra marknadsföringskampanjer som riktar sig mot potentiella agenter, och skapa nya agenter.

Utför följande uppgifter för att rekrytera nya agenter och skapa agent-/mäklarrelationer:

1. Skapa en kampanjpost. Se Skapa poster (på sidan 53) och Kampanjfält (på sidan 252).

2. Associera potentiella agenter med en kampanj. Se Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 250).
3. Genomför marknadsföringskampanjen. Se Hantera kampanjer (finns "Hantera kampanjer." på sidan 245).
4. Hantera ansökningar från agenter och godkänn nya agenter.
5. Ställ in de nya godkända agenterna. Se Skapa poster (på sidan 53) och Partnerfält (på sidan 496).

Hantera agent-/mäklarrelationer

När du hanterar agent-/mäklarrelationer ska du bland annat kommunicera med agenter och övervaka agent-/mäklarrelationer, uppdatera information om agentdemografi, övervaka behörigheter och boka underhåll.

Utför följande uppgifter för att hantera agent-/mäklarrelationer:

1. Uppdatera information om agenter och byråer. Se Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).
2. Övervaka behörigheter för agenter och byråer. Se Hantera partnerkonton (på sidan 494).
3. Hantera affärsplanen. Se Hantera affärsplaner (på sidan 411).
4. Övervaka affärsmöjligheter och serviceärenden från agenter och byråer. Se Hantera affärsmöjligheter (på sidan 337) och Hantera serviceärenden (på sidan 437).

Planera försäljning och budget

I försäljningsplaneringen för försäkringar ingår säljplanering för år, kvartal eller andra perioder. Här ingår även hantering av försäljningsplaner, till exempel att hantera säljbudget, säljprognoser och distrikt.

Utför följande uppgifter för att planera försäljning och budget:

1. Utför säljplaneringen för året, kvartalet eller en annan period. Se Affärsplanering (på sidan 405).
2. Hantera säljbudget och kvot. Se Prognoser (på sidan 355).
3. Hantera säljprognosen. Se Prognoser (på sidan 355).
4. Hantera distrikten. Se Distrikthantering.

Hantera serviceärenden

Att hantera serviceärenden handlar bland annat om att hantera allmänna frågor och att lösa serviceärenden från början till slut. Det innebär också att du utvärderar serviceproblem och prioriterar ärenden.

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

1. Skapa serviceärendet. Se Serviceärenden (på sidan 435).
2. Tilldela eller trappa upp ett serviceärende. Se Tilldela serviceärenden (på sidan 438) eller Trappa upp serviceärenden (på sidan 440).
3. Arbeta med lösningar på ett serviceärende. Se Lägga till lösningar i serviceärenden (på sidan 439).
4. Stäng det lösts serviceärendet. Se Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 440).

Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du använda arbetsflödesregler för att ange att en eller flera åtgärder måste utföras automatiskt varje gång en angiven händelse inträffar. Du kan konfigurera så många arbetsflödesregler som du vill när du implementerar affärsprocesserna.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand är ett ramverk där arbetsflödesregler används för att automatisera skapandet av aktiviteter. Med hjälp av modellen kan försäkringshandläggare eller ekonomiska rådgivare göra en uppföljning av sina kundämnen och regelbundet hålla kontakten med sina kunder.

Följande termer används i Producer Success Model:

- **Producent.** En *producent* är en försäkringshandläggare eller en ekonomisk rådgivare.
- **Kund.** En *kund* är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden. Kunderna frågar också vanligtvis vilka produkter som passar deras behov.

I Producer Success Model används arbetsflödesregler för att göra följande:

- Skapa en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag varje gång en kundämnespost skapas.
- Skapa en uppföljningsuppgift när en producent uppdaterar värdet i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj efter ett samtal med ett kundämne eller en kund.

Samtalstyperna som producenterna har med kundämnena eller kunderna är följande:

- **Hänvisningssamtal.** Samtal som producenterna måste ringa för att följa upp kundämnen.
- **Födelsedagssamtal.** Samtal som producenterna ringer när de befintliga kundämnena eller kunderna har födelsedag.
- **Granskningssamtal.** Samtal som producenterna har med kundämnena eller kunderna när det har gått 6 månader sedan det senaste samtalet med kundämnet.

En producent kan fånga resultatet för de här samtalen i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj. Värdena för fältet Resultat av samtal är följande:

- **Inget svar.** Kundämnet kan inte nås.

- **Håll kontakten.** Kundämnet eller kontakten är inte intresserad, men kundämnet vill att producenten håller kontakten.
- **Inaktivt arkiv.** Kundämnet är inte intresserad och vill inte bli kontaktad igen.
- **Möte**. Kundämnet eller kunden är redo för ett möte.

Beroende på hur resultatet av samtalen ser ut skapar arbetsflödet olika uppföljningsuppgifter. Om resultatet av samtalet till exempel är Inget svar skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa samma kundämne eller kund nästa dag. Om resultatet av samtalet är Håll kontakten skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa kundämnet eller kunden 6 månader från och med nu eller en vecka före födelsedagen, beroende på vilken som inträffar först.

Obs! Om du använder Producer Success Model måste du konfigurera arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder. Mer information finns i konfigurationsdokumentationen för Oracle On Demand Financial Services Edition.

Utför följande aktiviteter om du vill konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model:

1. Skapa en ny kundämnespost för hänvisningen.

   En arbetsflödesregel skapar automatiskt en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag.

2. På sidan Aktivitetslista kan du visa den dagliga samtalslistan över hänvisningssamtalen och även ringa kundämnet. Se Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 209).

3. Registrera informationen om resultatet av samtalet i fältet Resultat av samtal.

   Beroende på hur resultatet av samtalet ser ut skapar arbetsflödet en uppföljningsuppgift.

4. Schemalägg en bokning om att träffa kundämnet. Se Schemalägga bokningar med andra (på sidan 227).

5. Träffa det kvalificerade kundämnet och samla in mer information.

6. Uppgradera kundämnet till ett prospekt genom att välja Prospekt i urvalslistan Kundämnestyp. Se Kundämnesfält (finns "Fält för kundämnen" på sidan 273).

7. Erbjud produkter som uppfyller prospektets behov och skapa en affärsmöjlighet om kunden är intresserad. Se Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter (på sidan 334).

8. Utför en avslutande intervju och sälj produkterna.

9. När kunden köper produkten uppgraderar du kontakten till en kund genom att välja Kund i urvalslistan Kontakttyp.

10. På sidan med kontaktdetaljer anger du 1-2 gånger/år i fältet Samtalsfrekvens. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: Skapa uppgift.

Skadeståndskrav

Använd sidan Skadeståndskrav för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av skadeståndskrav. Skadeståndskrav är vanligtvis krav från en kontakt eller ett företag som ett försäkringsföretag administrerar.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeståndsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skadeståndskrav vara borttagen från din konfiguration.

Ett *skadeståndskrav* är ett formellt, skriftligt krav till ett försäkringsbolag på ersättning för förlust av, eller skada på, ett försäkrat objekt.

Insikt i en kunds skadeståndshistoria, bl.a. den aktuella statusen för skadeståndskravet, kan hjälpa sälj- och servicepersonal att få större kunskaper om denna viktiga del av relationen mellan försäkringsbolag och kund. Försäkringsbolag kan även använda sidorna om skadeståndskrav för att på ett snabbt och effektivt sätt spara viktig information om det första förlustmeddelandet och slussa skadeståndskravet vidare till rätt person.

Posttypen Skadeståndskrav stöder alla typer av första förlustkravsmeddelande, till exempel fordons-, sak och generella ansvarsförsäkringar osv. Ett skadeståndskrav kan ha överordnade krav, och det finns stöd för alla typer av kravstrukturer och -hierarkier. Exempelvis kan skadeståndskraven ordnas i grupper.

Du kan använda detaljsidan för krav för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om ett skadeståndskrav. Detaljsidan för krav kan även användas för att granska underordnade krav i ett skadeståndskrav samt annan relaterad information, till exempel:

- Inblandade parter (på sidan 826)
- Skador (på sidan 819)
- Aktiviteter

  En aktivitet kan vara kopplad till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla aktiviteter som är kopplade till ett skadeståndskrav.
- Serviceärenden

Ett serviceärende kan vara kopplat till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla serviceärenden som är kopplade till ett skadeståndskrav.

Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav

Hemsidan för skadeståndskrav är utgångspunkten för hantering av skadestånd. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för skadeståndskrav. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett krav

Du kan skapa ett krav genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för skadeståndskrav (på sidan 812).

Arbeta med kravlistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för krav.

Skadeståndskrav, lista	Filter
Alla skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav du kan visa, oavsett vem skadeståndskravet tillhör
Nyligen ändrade skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav

I sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav visas de skadeståndskrav som har ändrats senast, sorterade efter ändringsdatum. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista. I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav.

Lägga till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för krav, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skadeståndskrav

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för skadeståndskrav.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för skadeståndskrav.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Fält för skadeståndskrav (på sidan 812)
- Hantera krav (på sidan 812)

Hantera krav

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Bevaka överordnade skadeståndskrav (på sidan 812)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Obs! Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälpen.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav (på sidan 810)
- Fält för skadeståndskrav (på sidan 812)

Bevaka överordnade skadeståndskrav

Om du vill bevaka ett överordnat skadeståndskrav lägger du till det överordnade skadeståndskravet i fältet Id för överordnat krav i posten för det underordnade skadeståndskravet.

Så här bevakar du ett överordnat skadeståndskrav:

1. Välj ett skadeståndskrav.

   Information om hur du väljer ett skadeståndskrav finns i Hitta poster (på sidan 71).

2. På sidan Kravdetalj klickar du på Redigera.

3. På redigeringssidan för skadeståndskrav markerar du fältet Id för överordnat krav och väljer ett skadeståndskrav.

Fält för skadeståndskrav

På redigeringssidan för skadeståndskrav kan du lägga till ett nytt skadeståndskrav eller uppdatera information om ett befintligt krav. På den här sidan visas alla fält som finns för ett skadeståndskrav.

Tips! Du kan också redigera ett skadeståndskrav på sidan Krav, lista och på sidan Kravdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeståndsprofil	
Skadeståndskrav nummer	Identifieringen av ett skadeståndskrav.
Verksamhetsområde	Det aktuella försäkringsområdet, till exempel fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Förlustkod	Koden för en särskild förlust. Ett försäkringsbolag kan exempelvis ange 100 för en trafikskada, 200 för stöld, och så vidare.
Förlusttyp	Typen av förlust, som är kopplad till förlustkoden. Exempel på typer är trafikskada, stöld och så vidare.
Rapportdatum	Det datum när den försäkrade personen lämnade sitt skadeståndskrav för olyckan.
Datum och tid för förlusten	Olycksdatumet eller det datum när förlusten skedde.
Valuta	Valutan som används till skadeståndskravet.
Stängningsdatum	Det datum när skadeståndsärendet avslutades.
Händelsenummer	Det nummer som identifierar en händelse. Försäkringsbolagen kategoriserar vanligtvis katastrofhändelser. Några exempel på händelsenummer kan vara 1002 för stormen Gudrun och 1003 för stormen Per.
Status	Status på skadeståndskravet, exempelvis förlustrapport, öppen, granskad och avslutad.
Detaljer om skadestånd	
Typ av förlust	Typen av förlust, till exempel brand, stöld, personskada, storm, översvämning, hagel eller annat.
Förlustkategori	Den förlustkategori som de flesta försäkringsbolag använder för att kategorisera förlusten. Några exempel: A. bostad, B. andra strukturer, C. lös egendom, D. mist förmåga.
Plats för förlusten	Platsen där förlusten har skett, till exempel i ett parkeringsgarage eller i ett butikscentrum.
Storlek på förlust	Det belopp som kunden har förlorat. Om förlustbeloppet överskrider det försäkrade beloppet måste kunden eventuellt själv stå för skillnaden.

Fält	Beskrivning
Skuldkälla	Orsaken till skadeståndskravet. Några exempel: skadad personal, skada på anställds egendom, skadad privatperson, skada på privatpersons egendom, halkskada, fordonsskada.
Storlek på skuld	Det belopp som måste betalas ut vid förlustskada.
Relation till den försäkrade	Den relation som den skadade har till den försäkrade. Några exempel: arbetsgivare, handledare eller kollega.
Skadeplats	Den plats där skadan har inträffat.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skada.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skadeståndsanspråk.
Antal skadade personer	Det antal personer som skadades i olyckan. Några av dessa kan vara anställda och andra kanske inte är det.
Skadad medarbetares nummer	Antal anställda som skadats i olyckan.
Kroppsdel som skadats	Den del av kroppen som skadats, till exempel handen, benet eller nacken.
Typ av skada	Skadetypen, till exempel brännskada, fraktur, stukning, belastningsskada.
Kod på medicinsk skada	Koden för en viss medicinsk skada, exempelvis IDC-9 eller IDC-10.
Arbetsförmåga	Anger om den anställde fortfarande kan arbeta till följd av skadan.
Personalklass	Personalklassen, exempelvis sekreterare eller chef.
Skadad under arbetstid?	Anger om skadan har inträffat under arbetstid eller inte.
Sjukhusets namn	Namnet på det sjukhus som har behandlat skadan.
Tidpunkt för död	Den tidpunkt när den skadade personen avled.
Polis-/dödsfallutredares rapportnummer	Numret på den rapport från polisen eller dödsfallsutredaren som avser skadeståndskravet.
Skadeståndsintegration	

Fält	Beskrivning
Id för externt system	Bevakar id för extern källa med information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan till extern information om skadeståndskravet, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Bevakar datumet och tidpunkten när de externa uppgifterna om skadeståndskravet senast uppdaterades. Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Skadeståndspolicy	
Försäkring	Den försäkring som är kopplad till skadeståndskravet.
Rapporterad av	Benämningen på den person som har rapporterat olyckan. Det kan till exempel vara: namngiven försäkrad, förare i försäkrat fordon och handläggare.
Rapportörens kontaktinformation	Kontaktuppgifter till den person som har rapporterat olyckan.
Villkor	Förhållandena när olyckan inträffade, till exempel väderförhållandena. Ett exempel kan vara *Det regnade den dagen.*
Skyldig	Identifierar vem som är skyldig. Det kan exempelvis vara försäkrad förare eller annan förare.
Polis/brandkår	Den polis- eller brandstation där rapporten skrevs.
Rapportnummer	Det rapportnummer som avser olyckan.
Kommentarer	En detaljerad beskrivning av skadeståndsanspråket.
Beskrivning av förlusten	En beskrivning av förlusten, till exempel att bilen blev påkörd av en lastbil.
Affärskonto	Det affärskonto som är kopplat till skadeståndskravet.
Adress	Den adress där skadeståndskravet uppstod. Adressen kan skilja sig från andra adresser i Oracle CRM On Demand och är inte kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Den här adressen är obligatorisk att ange och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Ort	Den ort där skadeståndskravet uppstod. Orten kan skilja sig från andra orter i Oracle CRM On Demand och behöver inte vara kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Ortnamnet är obligatoriskt och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Delstat	Den delstat (i sådana jurisdiktioner där delstater tillämpas, t.ex. USA) eller provins (i sådana jurisdiktioner där provinser tillämpas, t.ex. Kanada) där skadeståndskravet uppstod. Det kan till exempel vara CA för Kalifornien eller ON för Ontario.
Postnummer	Det postnummer där olyckan har inträffat.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav (på sidan 810)
- Hantera krav (på sidan 812)

Försäkringsskydd

Använd sidorna för försäkringsskydd för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsskydd. Försäkringsskydd är den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring för en kontakt.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsskydd i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsskydd vara borttagen från din konfiguration.

Försäkringsskyddet är de monetära gränser och risker som en försäkring täcker. Om du vill bevaka skyddet för olika försäkringar lägger du till de områden som täcks av respektive försäkring. Funktionen kan användas för att bevaka alla typer av försäkringsskydd, såsom trafikskador, personskador och brand. Du kan använda dessa sidor för att identifiera och skapa profiler genom att registrera information om till exempel typen av försäkringsskydd, enskilda gränsvärden, total gräns och avdragsgilla värden.

Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd

Hemsidan för försäkringsskydd är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsskyddsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsskydd. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsskyddspost

Du kan skapa en försäkringsskyddspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för försäkringsskydd (finns "Försäkringsskyddsfält" på sidan 818).

Arbeta med listor med försäkringsskydd

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringsskydd.

Försäkringsskydd, lista	Filter
Alla försäkringsskydd	Alla försäkringsskydd du kan visa, oavsett vem försäkringsskydd tillhör

Försäkringsskydd, lista	Filter
Nyligen ändrade försäkringsskydd	Alla täckningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsskydd

I sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd visas de försäkringsskydd som visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsskydd, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsskydd.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för försäkringsskydd om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Försäkringsskyddsfält (på sidan 818)
- Hantera försäkringsskydd (på sidan 818)

Hantera försäkringsskydd

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Obs! Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälpen.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd (på sidan 816)
- Försäkringsskyddsfält (på sidan 818)

Försäkringsskyddsfält

Använd sidan Försäkringsskydd, redigera för att lägga till en försäkringsskyddspost eller uppdatera information för ett befintligt försäkringsskydd. Sidan Försäkringsskydd, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en försäkringsskyddspost.

Tips! Du kan också redigera en försäkringsskyddspost på sidan med försäkringsskyddslistan och detaljsidan för försäkringsskydd. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsskydd, profil	
Försäkringsskydd	Unikt namn för försäkringsskyddet.
Försäkring	Försäkringen som är länkad till det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd	Typ av försäkringsskydd som kunden har köpt i försäkringen som täcker hans eller hennes ansvar. Försäkringen kan t.ex. täcka: krock, omfattande kroppsskada, läkarbetalningar.
Försäkringsskyddsstatus	Status för försäkringsskyddet, t.ex. Avvaktande, Öppen och Stängd.

Fält	Beskrivning
Valuta	Försäkringsskyddets valuta.
Försäkrad egendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till försäkringsskyddsposten.
Individuell gräns	Gräns för individuellt försäkringsskydd. T.ex. kan maxbeloppet som kan betalas för en krock kan vara 800 000 kr.
Total gräns	Den totala gränsen för vad som kan betalas. Om den försäkrade är inblandad i en krock mellan två bilar kan det totala gränsen som kan betalas ut under försäkringsskyddet för krock för båda bilarna vara begränsad till 2 400 000 kr.
Försäkringsskyddsprodukt	Försäkringsprodukten som associeras med det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd, detalj	
Avdragsgillt	Beloppet kunden måste betala innan försäkringsbolaget betalar. (Termen *avdragsgillt* kallas även *självrisk* i vissa länder, t.ex. Storbritannien och Irland)
Börja	Datum då försäkringsskyddet träder i kraft
Slut	Datum då försäkringsskyddet upphör
Försäkrat belopp	Belopp som har försäkrats.
Försäkringsskyddsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för den externa källan för extern information om försäkringsskyddet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om försäkringsskyddsposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd (på sidan 816)
- Hantera försäkringsskydd (på sidan 818)

Skador

Du kan använda skadesidorna för att identifiera och samla in skadeinformation, till exempel skadebeskrivning och skadebelopp. *Skada* innebär en försämring av en egendom som resulterar i en värdeförlust. Begreppet

skada används i samband med skadeståndsanspråk för att spåra skadan till den egendom som täcks av en försäkring.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skada vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för skador

Hemsidan för skador är utgångspunkten för hanteringen av skador.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för skada. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en skadepost

Du kan skapa en skadepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade skador. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för skada (på sidan 822).

Arbeta med skadelistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för skador.

Skada, lista	Filter
Alla skador	Alla skador du kan visa, oavsett vem skadeposten tillhör
Nyligen ändrade skador	Alla skador, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade skador

I sektionen Nyligen ändrade skador visas de skador som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för skador

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för skador, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för skador.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skador

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för skador.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för skador om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skador:

- Fält för Skada (på sidan 822)
- Hantera skador (på sidan 821)

Hantera skador

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- Arbeta med hemsidan för skador (på sidan 820)
- Fält för Skada (på sidan 822)

Fält för Skada

Använd sidan Skada, redigera för att lägga till en skadepost eller uppdatera information för en befintlig skadepost. Sidan Skada, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en skadepost.

Tips! Du kan också redigera skadeposter på sidan Skada, lista och Skada, information. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeprofil	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat skadeposten.
Försäkringsegendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till skadeposten.
Skadenamn	Unikt namn på skadan. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Beskrivning av skadad egendom	En beskrivning av den skadade egendomen, till exempel, bil BMW. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Skadebeskrivning	En beskrivning av skadan till exempel, *höger framljus skadat*. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Valuta	Valutan som används till skadan.
Egendomsnummer	Nummer på egendomen, exempel egendom 1, egendom 2, och så vidare. Om en försäkring har tre bilar t.ex. kan du numrera bilarna på följande sätt: 1 är Toyota Corolla, 2 är Mazda Miata och 3 är Hyundai Pony.
Typ av skadad egendom	Typ av egendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil och hus.
Uppskatta belopp	En uppskattning av skadebelopp för den försäkrade egendomen.
Skadeintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- Arbeta med hemsidan för skador (på sidan 820)
- Hantera skador (på sidan 821)

Försäkringsegendomar

Använd sidorna för försäkringsegendomar för att skapa, uppdatera och bevaka konton för försäkringsegendomar. En försäkringsegendomspost kan användas för att gruppera kontakter och summera tillhörande information för de kontakter som är länkade till försäkringsegendomen.

En *försäkringsegendom* är en materiell tillgång som en kontakt eller en företagsägare har juridisk rätt till. Ägaren köper en försäkring för att skydda den materiella tillgången mot stöld, brand eller andra händelser. Det här begreppet (försäkringsegendom) används också vid skadeståndskrav. Ägaren kan ange vilken försäkringsegendom som är skadad vid en olycka. Du kan använda en försäkringsegendomspost för att bevaka alla typer av försäkrad egendom, exempelvis en bil, båt, smycken, hus, osv.

Du kan använda sidorna för försäkringsegendomar för att identifiera och skapa profiler för försäkrad egendom genom att samla in information som märke, modell, tillverkningsår, registreringsnummer, osv. Du kan även använda sidorna för att granska annan relaterad information. Mer information finns under Försäkringsskydd (på sidan 816) och Skador (på sidan 819).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsegendomar i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsegendomar vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom

Hemsidan för försäkringsegendom är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsegendomsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringsegendom. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsegendomspost

Du kan skapa en försäkringsegendomspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för försäkringsegendomar (på sidan 825).

Arbeta med listor för försäkringsegendom

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs de standardlistor som är tillgängliga för försäkringsegendomar.

Försäkringsegendom, lista	Filter
Alla försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar du kan visa
Nyligen ändrade försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsegendomar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar visas de försäkringsegendomar du visat senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsegendomar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för försäkringsegendomar.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsegendomar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för försäkringsegendomar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera försäkringsegendomar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för försäkringsegendomar

Använd sidan Försäkringsegendomar, redigera för att lägga till en försäkringsegendomspost eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsegendom. Sidan Försäkringsegendom, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsegendom.

Tips! Du kan också redigera en försäkringsegendom på sidan Försäkringsegendom, lista och sidan Försäkringsegendom, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Egendomsprofil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsegendomen.
Sekvens	Sekvensnummer för försäkringsegendomen. Till exempel kan du ha tre bilar för en försäkring, sekvensnummer 1 kan vara för Toyota Corolla, 2 för Mazda Miata och 3 för en Hyundai.
Typ	Typ av försäkringsegendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil eller enfamiljshus.
Beskrivning	En detaljerad beskrivning för försäkringsegendomen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Belopp	Beloppet som försäkringsegendomen är försäkrat till.
Valuta	Försäkringsegendomens valuta.
Integration av egendom	
Externt id	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Fält	Beskrivning
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsegendomen, till exempel applikationsnamn, databasnamn och integrationsnamn.
Integrerings-id	Bevakar id för externt system. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Inblandade parter

Använd sidorna för inblandade parter för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av inblandade parter. Med inblandade parter kan du bevaka relationen mellan kontakter och skadeståndskrav.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om inblandade parter i ditt ansvarsområde kan fliken Involverade parter vara borttagen från din konfiguration.

En *inblandad part* är vanligtvis en kontakt som är inblandad i ett försäkringsärende. Olika kontakter kan ha olika roller i ett ärende och du kan använda fliken Inblandade parter för att bevaka relationen mellan en kontakt och ett ärende. Exempel på roller som en kontakt kan ha är fordringsägare, försäkrad förare och advokat. På sidorna för inblandade parter kan du identifiera och skapa profiler för inblandade parter.

Arbeta med hemsidan för inblandad part

Hemsidan för inblandad part är utgångspunkten för hanteringen av inblandade parter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för inblandade parter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för en inblandad part

Du kan skapa en post för en inblandad part genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade inblandade parter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för inblandad part (på sidan 828).

Arbeta med listor för inblandad part

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Inblandad part, lista	Filter
Alla inblandade parter	Alla inblandade parter du kan visa, oavsett vem den inblandade parten tillhör.

Inblandad part, lista	Filter
Nyligen ändrade inblandade parter	Alla inblandade parter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade inblandade parter

I sektionen för nyligen ändrade inblandade parter visas de inblandade parter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för inblandade parter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för inblandade parter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för inblandade parter.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för inblandade parter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för inblandade parter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera inblandade parter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig

från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för inblandad part

Använd sidan Inblandad part, redigera för att lägga till en inblandad part eller uppdatera detaljer för en befintlig inblandad part. Sidan Inblandad part, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en inblandad part.

Tips! Du kan också redigera en inblandad part på sidan Inblandad part, lista och detaljsidan Inblandad part. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Inblandad part.

Fält	Beskrivning
Inblandad part, profil	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat till den här inblandade parten.
Kontakt	Kontaktnamn för skadeståndskravet.
Inblandad part, namn	Unikt namn för inblandad part.
Roll	Roll för kontakten i skadeståndskravet. Detta kan till exempel vara: motstridande fordringsägare, fordringsägare, advokat och försäkrad make/maka.
Valuta	Valutan som används för inblandad part.
Roll vid olyckan	Rollen för den inblandade parten i olyckan. Det kan till exempel vara: förare, passagerare och fotgängare.
Plats	Plats fordringsägaren befanns sig på när olyckan inträffade. Detta kan till exempel vara: i inblandat fordon, i ej inblandat fordon och fotgängare.
Detaljer om inblandad part	
Översikt över skada	Sammanfattning av skadan för inblandad part. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Skadebeskrivning	Den detaljerade beskrivningen av skadan för den inblandade parten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Fält	Beskrivning
Integration av inblandad part	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om inblandad part. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om inblandad part, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information för extern information om inblandad part.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här inblandade parten senast uppdaterades (från den externa källan).

Försäkringar

Använd sidorna för försäkringar när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringar. Försäkringar är vanligtvis försäkringar som avser en kontakt eller ett företag som ett försäkringsbolag sköter, men kan också användas för att bevaka alla försäkringar som tillhör en kontakt eller ett företag, inklusive försäkringar hos andra försäkringsbolag.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka försäkringsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkring vara borttagen från din konfiguration.

En *försäkring* är en skriftlig överenskommelse mellan en försäkringsgivare och en försäkringsinnehavare, där försäkringsgivaren förbinder sig till att tillhandahålla försäkringsförmåner om en försäkringshändelse inträffar och försäkringsinnehavaren förbinder sig att betala försäkringspremien. Försäkringarna utgör en struktur som hjälper försäkringsgivarna att hantera både kontakt- och affärsrelationer.

Med hjälp av posttypen Försäkringar kan försäkringsgivarna röra sig mellan försäkringscentrerade relationer och klient- och hushållscentrerade relationer genom att de har tillgång till försäkringsinformation på hög nivå. Försäkringsinformationen (t.ex. typ, status och giltighetsdatum i Oracle CRM On Demand) stöder åtaganden om klient-/hushållscentrerade relationer, t.ex. aktiviteter, skadeståndskrav och kalender. Du kan använda posttypen Försäkringar för att bevaka alla typer av försäkringar, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar och ansvarsförsäkringar. En försäkring kan ha överordnade försäkringar och det finns därför stöd för alla typer av försäkringsstrukturer och försäkringshierarkier. Hierarkierna tillåter att försäkringarna grupperas i försäkringsgrupper, vilket gör att det går att aktivera vilken försäkringsstruktur som än krävs.

Profil och relaterad information om försäkringar

Du kan använda försäkringssidorna för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om en försäkring. Försäkringssidorna kan även användas för att granska en försäkrings underordnade försäkringar samt annan relaterad information, till exempel:

- Försäkringsinnehavare (på sidan 834)

- Skadeståndskrav (på sidan 810)
- Försäkringsegendomar (på sidan 823)
- Försäkringsskydd (på sidan 816)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan vara kopplad till en försäkring. På hemsidan för försäkring kan du visa aktiviteter som är kopplade till en försäkring. Mer information finns i Arbeta med hemsidan för försäkringar (på sidan 830).
- **Serviceärenden.** Ett serviceärende kan vara kopplat till en försäkring. På hemsidan för försäkringar kan du visa serviceärenden som är kopplade till en försäkring. Mer information om serviceärenden finns i Serviceärenden (på sidan 435).

Arbeta med hemsidan för försäkringar

Hemsidan för försäkringar är utgångspunkten för hanteringen av försäkringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkring

Du kan skapa en försäkring genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Försäkringsfält (på sidan 832).

Arbeta med försäkringslistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringar.

Försäkring, lista	Filter
Alla försäkringar	Alla policyer du kan visa, oavsett vem posten tillhör
Nyligen ändrade försäkringar	Alla försäkringar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Mina försäkringar	Försäkringar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringar visas de försäkringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för försäkringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på försäkringshemsidan, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på försäkringshemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringar.
3. Klicka på Spara.

Hantera försäkringar

Utför följande uppgift för att hantera försäkringar: Bevaka överordnade försäkringar (på sidan 831).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med bilagor (på sidan 160)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Bevaka överordnade försäkringar

Om du vill bevaka en försäkrings överordnade försäkring lägger du till den överordnade försäkringen i fältet Överordnad försäkring till den underordnade försäkringen.

Så här bevakar du en överordnad försäkring:

1 Välj en försäkring.

Information om hur du väljer en försäkring finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Försäkring, detalj klickar du på Redigera.

3 På redigeringssidan för försäkringar markerar du fältet Överordnad försäkring och väljer en försäkring.

Försäkringsfält

På sidan Försäkring, redigera kan du lägga till en försäkring eller uppdatera information om en befintlig försäkring. På sidan Försäkring, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en försäkring.

Du kan också redigera försäkringsposter på list- och detaljsidan för försäkring. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Tips! Du kan ange försäkringshierarkier där en försäkring är underordnad en annan försäkring genom att välja en överordnad försäkring i en försäkringspost. Mer information om hur du bevakar överordnade försäkringar finns i Bevaka överordnade försäkringar (på sidan 831).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av försäkringsfälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsprofil	
Försäkringsnummer	Försäkringsnummer som vanligtvis genereras genom försäkringssystemet.
Försäkringstyp	Typ av försäkring, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Status	Försäkringsstatus, t.ex. ny affär, gällande, avvaktande, uppsagd, förnyande eller offert.
Understatus	Underordnad status för försäkringen, t.ex. ej skickad, annullerad eller utgången.
Valuta	Valutan som används till försäkringen.
Giltighetsdatum	Datum då försäkringen träder i kraft
Sista giltighetsdatum	Det datum när försäkringen gick ut.
Annullerad den	Det datum när försäkringen annullerades.
Prisstatus	Pris som kan tillämpas för en försäkring med en viss

Fält	Beskrivning
	status.
Prislista	Prislista för den här försäkringen. Varje försäkringsföretag kan ha olika prisnivåer för en försäkring. Värden kan t.ex. vara: 01, 02 och 03.
Ägare	Försäkringspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Försäkringsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Försäkringsagent	
Primär byrå	Byrå som först startade försäkringen.
Primär agent	Primär agent som sköter den här försäkringen.
Referenskälla	Referenskälla, t.ex. Internet, direktreklam, tidningsannons och kundhänvisning.
Producentkod	Kod för producenten som tog med sig den här försäkringen till försäkringsbolaget.
Nominellt belopp	Belopp som anges i försäkringsvillkoren och som ska betalas vid död eller förfallodag för försäkringen.
Total premie	Total premie för den här försäkringen.
Faktureringsstatus	Status för fakturering av försäkringen, t.ex. fakturerad, försenad eller betalad.
Fakturans förfallodatum	Förfallodatum för försäkringsfakturan.

Fält	Beskrivning
Löptid	Löptid för försäkringen, t.ex. 1 år och 2 år.
Betalningsmetod för försäkring	Metod som kunden använder för att betala försäkringen, t.ex. kontanter, debiterad eller elektronisk betalningsöverföring.

Försäkringsinnehavare

Använd sidorna för försäkringsinnehavare för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsinnehavare. En *försäkringsinnehavare* är den kontakt eller det företag som äger försäkringen, som ett försäkringsbolag sköter.

En försäkringsinnehavarpost används för att bevaka relationen mellan kontakter och försäkringar. Den omfattar alla typer av roller som kontakten kan ha i en försäkring. Exempel på roller är: försäkrad, huvudförare och förmånstagare. Du kan skapa andra roller vid behov. Information om hur du konfigurerar fält och fältvärden finns i Skapa och redigera fält.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsinnehavare i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsinnehavare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare

Hemsidan för försäkringstagare är utgångspunkten för hanteringen av försäkringstagare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsinnehavare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringstagare

Du kan skapa en försäkringstagare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 836).

Arbeta med listor över försäkringstagare

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringstagare.

Försäkringsinnehavare, lista	Filter

Försäkringsinnehavare, lista	Filter
Alla försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare du kan visa, oavsett vem försäkringsinnehavaren tillhör
Nyligen ändrade försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringstagare

I sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare visas de försäkringstagare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringstagare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringstagare, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för försäkringsinnehavare.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsinnehavare

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsinnehavare.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringstagare.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera försäkringsinnehavare (på sidan 836)
- Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 836)

Hantera försäkringsinnehavare

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare (på sidan 834)
- Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 836)

Fält för försäkringsinnehavare

Använd sidan Försäkringsinnehavare, redigera för att lägga till en försäkringsinnehavare eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsinnehavare. Sidan Försäkringsinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsinnehavare.

Tips! Du kan också redigera information om en försäkringsinnehavare på sidan Försäkringsinnehavare, lista och sidan Försäkringsinnehavare, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 112).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsinnehavare, profil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsinnehavaren.
Kontaktinnehavare	Kontaktnamn för försäkringen.
Försäkringsinnehavare	Unikt namn för försäkringsinnehavare.

Fält	Beskrivning
Roll	Roll för kontakten i den här försäkringen. Detta kan till exempel vara: försäkringsinnehavare, primär förare och förmånstagare.
Valuta	Försäkringsinnehavarens valuta.
Försäkrad typ	Den försäkrade typen för varje kontakt i försäkringen, t.ex. primär eller sekundär.
Procent	Procentandel försäkringsinnehavaren innehar. Kunder kan t.ex. tilldelas försäkringspremien för en livförsäkring enligt den här procentandelen.
Integration av försäkringsinnehavare	
Id för externt system	Id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsinnehavaren, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Integrerings-id	Integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringsinnehavaren senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare (på sidan 834)

Mäklarprofil

På fliken Mäklarprofil visas en försäkringsmäklare som säljer eller servar försäkringsprodukter. Kanalchefen träffar normalt varje år samtliga försäkringsmäklare och skapar nya mäklarprofiler för året. En mäklarprofil innehåller demografisk information om en mäklare för ett visst år.

På mäklarprofilsidorna i Oracle CRM On Demand hittar du demografisk information om partnern, till exempel mäklarens namn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, intäkt, affärsbeskrivning osv. Mäklarprofilen är en underordnad post till partnern. Mer information om partner finns i Partner (på sidan 492).

Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler

Hemsidan för mäklarprofiler är utgångspunkten för hanteringen av mäklarprofiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för mäklarprofiler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en mäklarprofil

Du kan skapa en mäklarprofil genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade mäklarprofiler. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för mäklarprofiler (på sidan 839).

Arbeta med mäklarprofillistor

I sektionen Mäklarprofillistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för mäklarprofiler.

Mäklarprofillista	Beskrivning
Alla mäklarprofiler	Visar alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger listan. Mäklarprofilerna filtreras inte.
Nyligen ändrade mäklarprofiler	Filtrerar alla mäklarprofiler, sorterade efter ändringsdatum.
Alla nationella mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler där delkanalen har värdet Nationell.
Mina mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler

I sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler visas de mäklarprofiler du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för mäklarprofiler

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för mäklarprofiler:

- Mäklarprofillistor
- Mina nyligen ändrade mäklarprofiler
- Mina mäklarprofiler
- Alla nationella mäklarprofiler.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för mäklarprofiler

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för mäklarprofiler.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för mäklarprofiler. Klicka sedan på Spara.

Hantera mäklarprofiler

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 48).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för mäklarprofiler

Använd redigeringssidan för mäklarprofiler när du vill lägga till en mäklarprofil eller uppdatera uppgifter i en befintlig mäklarprofil. På redigeringssidan för mäklarprofiler visas alla fält för en mäklarprofil.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på flera olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Demografisk information	
Mäklarprofil	Namnet på mäklarprofilen. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Partner	Namnet på mäklaren som har profilen.
Delkanal	Beskrivningen av mäklarförsäkringen. Alternativen inkluderar: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.
Segmentering	Beskrivningen av mäklarsegmenteringen. Alternativen inkluderar: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Mäklarprofil, år	Året då en mäklarprofil är giltig.
Telefonnummer	Mäklarens telefonnummer.
Faxnr	Mäklarens faxnummer.
Webbplats	Mäklarens webbadress.
Land	Landet där mäklaren har sitt säte.
Adress 1	Mäklarens adress.
Adress 2	Mäklarens adress.
Ort	Orten där mäklaren har sitt säte.
Provins	Delstaten (i jurisdiktioner med delstater, t.ex. USA) eller provinsen (i jurisdiktioner med provinser, t.ex. Kanada) där mäklaren finns, t.ex. *CA* för California eller *ON* för Ontario.
Postnummer	Postnumret för orten där mäklaren finns.
Övrigt	
Företagsöversikt	Översikt över mäklaren.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Beskrivningen av historiken och den framtida tillväxten för mäklaren.

Fält	Beskrivning
Distrikt/regional struktur	Beskrivningen av mäklarens distrikt eller regionala struktur.

12 Fordon

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med fordonsinformation:

- **Fordon.** Använd de här sidorna till att bevaka sälj- och servicehistoriken för fordon.
- **Återförsäljare.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om återförsäljare.

Obs! Posttyperna är bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Återförsäljare

Använd hemsidorna för återförsäljare för att skapa, uppdatera och bevaka återförsäljarposter.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka återförsäljarinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Återförsäljare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för återförsäljare

Hemsidan för återförsäljare är utgångspunkten för hantering av återförsäljare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för återförsäljare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en återförsäljare

Du kan skapa en återförsäljare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade återförsäljare. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för återförsäljare (finns "Återförsäljarfält" på sidan 846).

Arbeta med återförsäljarlistor

I sektionen Återförsäljarlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för återförsäljare.

Återförsäljarlista	Filter

Återförsäljarlista	Filter
Alla återförsäljare	Alla återförsäljare som du kan visa, oavsett vem återförsäljaren tillhör.
Mina återförsäljare	Återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen ändrade återförsäljare	Alla återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade återförsäljare

I sektionen Mina nyligen visade återförsäljare visas de återförsäljare som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter

Sektionen Återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter visar de bästa affärsmöjligheterna som har tilldelats dig.

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter.

Lägga till sektioner på din hemsida för återförsäljare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för återförsäljare:

- Nyligen skapade återförsäljare
- Nyligen ändrade återförsäljare
- Mina nyligen skapade återförsäljare
- Mina nyligen ändrade återförsäljare
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för återförsäljare.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för återförsäljare

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för återförsäljare.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för återförsäljare om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.

3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljarfält (på sidan 846)
- Hantera återförsäljare (på sidan 845)

Hantera återförsäljare

Utför följande uppgifter för att hantera återförsäljare:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 201)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljare (på sidan 843)
- Återförsäljarfält (på sidan 846)
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare (på sidan 843)
- Rapporter (på sidan 931)

Återförsäljarfält

På sidan Återförsäljare, redigera kan du lägga till en återförsäljare eller uppdatera information om en befintlig återförsäljare. Den här sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en återförsäljare.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om återförsäljare	
Namn	Namn på fordonshandlaren. Begränsat till 100 tecken.
Telefonnummer	Återförsäljarens telefonnummer.
Återförsäljartyp	Typ av återförsäljare, t.ex. Lastbilshandlare. Begränsat till 20 tecken.
Plats	Återförsäljarens webbplats. Begränsat till 50 tecken.
E-post	Återförsäljarens e-postadress. Begränsat till 50 tecken.
Obs! Följande fält för Faktura- och Leveransadress är inte tillgängliga som standard. Din företagsadministratör måste ställa in dem på sidan Återförsäljardetaljer som en del av ett ytterligare sektion. Mer information om hur du skapar Detaljsidor finns i Anpassa layouter för statiska sidor.	
Faktureringsadress 1, 2, 3	Återförsäljarens faktureringsadress. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är faktureringsadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Fakt.adress, ort	Ingen.
Fakt.adress, land	Landet som har angetts i återförsäljarens faktureringsadress. Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Fakt.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Fakt.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning.

Fält	Beskrivning
Fakt.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Fakt.adress, postnummer	Ingen.
Leveransadress 1, 2, 3	Återförsäljarens leveransadress. Information om hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är leveransadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Lev.adress, ort	Ingen.
Lev.adress, land	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning.
Lev.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Lev.adress, postnr	Ingen.
Mer information	
Status	Återförsäljarens status, till exempel Aktiv.
Överordnad återförsäljare	Överordnad försäljare för aktuell återförsäljarpost.
Valuta	Valuta för ärendet.
Rangordning	Rangordning för en återförsäljare i förhållande till andra återförsäljare, vanligtvis i

Fält	Beskrivning
	relation till försäljning eller service. Begränsat till 22 tecken.
Ägare	Återförsäljarpostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via rapport- och infopanelssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
URL	Återförsäljarens webbadress. Begränsat till 100 tecken.
Överordnad plats	Överordnad återförsäljares webbplats. Begränsat till 50 tecken.
Steg	Den fas applikationen och kontraktprocessen för återförsäljaren är i. Standardvärden är: Aktiv, Applikation väntar, Kandidat och Väntande kontrakt.

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en kontopost visas som samma anpassade fält i återförsäljarpost eftersom en återförsäljarpost ärver ett anpassat fält i en kontopost. Men alla anpassade fält som skapas i en återförsäljarpost visas inte automatiskt i kontoposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och i vyn Återförsäljare kan företagsadministratören skapa anpassade fält för posten Konto och göra den synlig både i vyn Konto och vyn Återförsäljare.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och Återförsäljare kan företagsadministratören skapa kontospecifika fält i posten Konto och se till att de anpassade fälten endast är synliga i vyn Konto.

Mer information om dessa anpassade fält finns i Om anpassade fält.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljare (på sidan 843)
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare (på sidan 843)
- Hantera återförsäljare (på sidan 845)

Fordon

Använd hemsidorna för fordon för att skapa, uppdatera och bevaka fordon.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka fordonsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Fordon vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fordon

Hemsidan för fordon är utgångspunkten för hanteringen av fordon.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fordon. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett fordon

Du kan skapa ett fordon genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade fordon. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 53) och Fält för fordon (finns "Fordon, fält" på sidan 857).

Arbeta med fordonslistor

I sektionen Fordonslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för fordon.

Fordonslista	Filter
Alla fordon	Alla fordon, sorterade efter chassinummer (VIN)
Alla nyligen ändrade fordon	Alla fordon, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade fordon

I sektionen Mina nyligen ändrade fordon visas de fordon som du visade senast.

Visa fordonsrelaterade serviceärenden

I sektionen Fordonsrelaterade serviceärenden visas följande information:

- **Servicenummer.** Serviceärendena som har tilldelats dig. Klicka på SÄ-nr-länken om du vill granska serviceärendet.
- **Ämne.** Serviceärendets rubrik.
- **Tillgång.** Tillgången som serviceärendet rör.
- **Visa fullständig lista.** Expanderar listan över fordonsrelaterade serviceärenden.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för fordon

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fordon:

- Nyligen skapade fordon
- Nyligen ändrade fordon
- Mina nyligen skapade fordon
- Mina nyligen ändrade fordon
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för fordon.)

Gör följande om du vill lägga till sektioner på hemsidan för fordon.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för fordon

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för fordon.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Fordonsfält (finns "Fordon, fält" på sidan 857)
- Hantera fordon (på sidan 850)

Hantera fordon

I följande avsnitt beskrivs en valfri konfiguration som företagsadministratören kan utföra när fordon hanteras i Oracle CRM On Demand:

- Aktivera en produkttyp för fordon (på sidan 853)

- Aktivera fordonsassociation i serviceärenden (på sidan 852)

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera ägare för fordon (på sidan 854)
- Bevaka serviceärenden för fordon (på sidan 853)
- Bevaka försäljningshistorik för fordon (på sidan 855)
- Bevaka servicehistorik för fordon (på sidan 855)
- Bevaka finansiell information om fordon (på sidan 856)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 53)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 112)
- Länka poster till en vald post (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 123)
- Arbeta med poster (på sidan 48)
- Lägga till anteckningar (på sidan 156)
- Överföra ägande av poster (på sidan 145)
- Bevaka tillgångar (på sidan 296) (innefattar länkning av fordon till konton)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (på sidan 177)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 174)
- Bevaka tillgångar (på sidan 296) (innefattar länkning av fordon till konton)
- Byta namn på posttyper

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Obs! I standardapplikationen ingår fordon i listor med portföljkonton i Oracle CRM On Demand. Men om administratören markerar kryssrutan Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen tas fordon inte med i listorna med portföljkonton.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Fordon (på sidan 849)

- Fordonsfält (finns "Fordon, fält" på sidan 857)
- Arbeta med hemsidan för fordon (på sidan 849)
- Rapporter (på sidan 931)

Aktivera fordonsassociation i serviceärenden

I standardlayouten för serviceärenden visas inte fordonsassociationen. Men genom att slutföra följande procedur kan företagsadministratören konfigurera en anpassad sidlayout för serviceärenden.

Så här visar du en fordonsassociation i en serviceärendepost

1. Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Serviceärenden och klicka på Sidlayout för serviceärenden.
2. Gör något av följande i listan Sidlayout:
   - Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
   - Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

   Sidlayoutguiden visas.

   Obs! Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk som du klickar på.
3. I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning (valfritt).
4. I steg 2, Fältinställningar, väljer du fältegenskaperna som behövs.
5. I steg 3, Fältlayout, kontrollerar du att fordonsfältet är tillgängligt i sidlayouten för serviceärenden.
6. Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

   Nu måste du tilldela den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
7. Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
8. Sök efter rollen som du vill tilldela den anpassade sidlayouten för serviceärenden till och klicka på Redigera.
9. I steg 6 i guiden ändrar du namnet på sidlayouten till den anpassade sidlayouten för serviceärenden för serviceärendeposten.
10. Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Obs! När du aktiverar fordonsassociationen kan du också uppdatera sidlayouten för fordonssökningar om du vill ändra associationsurvalet som en användare ser. Mer information finns i Hantera söklayouter.

Aktivera en produkttyp för fordon

Företagsadministratören använder vanligtvis administrationsverktygets innehållshanteringsfunktion för att lägga till produkter. För fordon kan administratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen för fordonsposter inte visas i standardlayouten för produkter. Om du vill aktivera produkttypen för ett fordon kan företagsadministratören skapa en anpassad produktsidelayout genom att utföra stegen i följande procedur.

Så här visar du produkttypen för en fordonspost

1. Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Produkt, klicka på Sidlayout, produkt och kopiera standardsidlayouten för produkten till en ny layout
2. Gå igenom guiden för sidlayout för produkten:
   a. I steg 1 anger du ett namn på din layout.
   b. I steg 2 markerar du rutan Obligatorisk för produkttypen.
   c. I steg 3 ser du till att fältet Produkttyp finns listat i sektionen Produkt, nyckelinformation till höger.
   d. Klicka på Slutför för att avsluta guiden.
3. Tilldela vid behov den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
   a. Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
   b. Leta reda på den roll som du vill tilldela den anpassade produktsidelayouten och klicka sedan på Redigera.
   c. I steg 6 i guiden ändrar du sidlayoutnamnet till den anpassade produktsidelayouten för produktposten.
   d. Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

   Användaren med en ändrad roll kan skapa en produktpost med fältet Produkttyp genom att använda funktionen Innehållshantering. Mer information om hur du lägger till produkter finns i Konfigurera företagsprodukter.

Mer information finns i Konfigurera företagsprodukter.

Bevaka serviceärenden för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa ett serviceärende för ett fordon uppdaterar du fordonsposten eller skapar serviceärendet för det associerade fordonet.

Så här bevakar du serviceärendet för ett fordon

1 Välj fordonet som du vill bevaka.

Mer information om hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Nytt i namnlisten Serviceärende.

Obs! Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende kan du växla från att söka bland alla kontakter till att söka bland kontakterna för den relaterade återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att frågan körs efter dina önskemål.

3 Fyll i informationen på sidan Redigera serviceärende.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentarer
Servicenummer	Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Ämne	Rubriken eller den korta beskrivningen av aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten för serviceärendet, till exempel 1-Snarast, 2-Hög eller 3-Medel.
Status	Statusen för serviceärendet, till exempel Öppnad, Avvaktande eller Stängd.
Öppningstid	Anger tiden då serviceärendet öppnades. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Kontakt	Kontakten som är relaterad till serviceärendet.
Återförsäljare	Återförsäljaren som är relaterad till serviceärendet.
Ägare	Ägaren av serviceärendet.

Obs! Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende ändras alla kontakter automatiskt till de kontakter som är kopplade till återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att alla kontakter söks igenom.

Uppdatera ägare för fordon

När ett fordon säljs uppdaterar du uppgiften om vem som äger fordonet.

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 Klicka på Redigera i namnlisten på detaljsidan för fordon.

Information om fälten på detaljsidan för fordon finns i Fordonsfält (finns "Fordon, fält" på sidan 857).

3 Uppdatera fältet Ägd av i fordonsposten på redigeringssidan för fordon.

4 Spara posten:

- Klicka på Spara för att spara den här posten och öppna detaljsidan för fordon (där du kan länka information till den här posten).
- Klicka på Spara och Nytt fordon för att spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan fordonspost).

Bevaka försäljningshistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa försäljningshistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten.

Så här bevakar du fordonets försäljningshistorik:

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned till avsnittet Försäljningshistorik och klickar på Lägg till i namnlisten.

Obs! Om sektionen Försäljningshistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Försäljningshistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

3 På sidan Försäljningshistorik, redigera fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med försäljningshistorik.

Fält	Kommentar
Försäljningsnummer	Systemgenererade nummer.
Valutakod	Visar din standardvaluta.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare.

4 Spara posten.

Bevaka servicehistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa servicehistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten. Servicehistoriken kan innehålla serviceärenden och andra tjänster som är relaterade till fordonet.

Så här bevakar du fordonets servicehistorik:

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Lägg till i namnlisten Servicehistorik.

Obs! Om sektionen Servicehistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Servicehistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

3 Fyll i uppgifterna på sidan Servicehistorik, redigera.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentar
SH-nr	Servicehistoriknumret som högst får innehålla 30 tecken. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
SÄ-nr	Systemgenererad serviceärendepost som är kopplad till denna servicehistorik. Högst 64 tecken.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare. Högst 50 tecken.
Servicedatum	Standarden är dagens datum.
Valutakod	Standard för din valuta. Begränsat till 20 tecken.
Servicenamn	Ett namn eller nummer som kopplats till servicehistorikposten. Högst 100 tecken.
Märke	Fordonets tillverkare eller varumärkesnamn. Skrivskyddat.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i. Högst 50 tecken.
Tjänsteleverantör	Återförsäljare eller annan tjänstleverantör som servat fordonet. Högst 100 tecken.
Beskrivning	Detta fält är begränsat till 16 350 tecken.

4 Spara posten.

Bevaka finansiell information om fordon

Du kan bevaka finansiell information om ett fordon.

Så här bevakar du finansiell information om ett fordon:

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 71).

2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned och klickar på Lägg till i namnlisten Ekonomisk information.

Obs! Om sektionen Ekonomisk information inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Ekonomisk information i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

3 På redigeringssidan för ekonomisk information fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med ekonomisk information.

Fält	Kommentarer
Ekonomidetaljnr	Systemgenererade nummer. Högst 15 tecken.
Finansinstitut	Gräns på 30 tecken.

Fordon, fält

På sidan Fordon, redigera om du vill lägga till ett fordon eller uppdatera information om ett befintligt fordon. På sidan Fordon, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett fordon.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om fordon	
Chassinr	Chassinummer (VIN). Begränsat till 100 tecken.
Märke	Tillverkarens namn eller märket på fordonet. Bland standardvärdena finns: Metro Motors, Toyota och Okänt märke.
Modell	Fordonsmodellen. Standardvärdena är: 4Runner och Tacoma.
År	Året då fordonet tillverkades. Detta är en numerisk urvalslista och endast numeriska tecken accepteras.
Produktnamn	Namnet på produkten. Företagsadministratören använder normalt funktionen Innehållshantering för att lägga till produkter. För fordon kan företagsadministratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen inte visas i produktens standardlayout. Proceduren för att visa produkttyp för fordon beskrivs i Aktivera produkttyp för fordon (finns "Aktivera en produkttyp för fordon" på sidan 853).

Fält	Beskrivning
Variant	Fordonsvarianten. Standardvärdena är: 2WD och Prerunner.
Dörr	Antal dörrar på fordonet. Standardvärdena är: 2 dörrar, 3 dörrar och 4 dörrar.
Exteriörfärg	Fordonets färg.
Fordon, valuta	Valutabeteckning för fordonets pris, exempelvis US-dollar (USD).
Ägare	Fordonspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49).
Ytterligare fordonsinformation	
Begagnad/Ny	Anger om fordonet är nytt eller begagnat.
Produkttyp	Fordonstypen. Begränsat till 30 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Interiörfärg	Färg på fordonsinteriören, till exempel Röd.
Växellåda	Typ av växellåda i fordonet. Standardvärdena är: Automat, Manuell och Alternativ.
Motor	Fordonets motortyp. Standardvärdena är: 4 cylindrar, 6 cylindrar, 8 cylindrar, 10 cylindrar och Alternativ.
Kaross	Fordonets karosstyp, till exempel Kupé eller Cabriolet.
Ägd av	Fordonets ägartyp, till exempel Tjänstebil.
Kontakt	Kontaktpersonen för fordonet. Begränsat till 100 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Konto	Kontot som är kopplat till fordonet.
Kontoplats	Kontoplatsen. Begränsat till 50 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Säljande återförsäljare	Namn på återförsäljaren för fordonet. Begränsat till 100 tecken.
Återförs. som utför service	Namn på återförsäljaren som utför service på fordonet. Begränsat till 100 tecken.
C:a-pris	Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Återförsäljarens	Återförsäljarens faktureringspris i den valuta som används i

Fält	Beskrivning
faktureringspris	fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Status	Aktuell status för fordonet, till exempel Produktion.
Plats	Platsen där fordonet finns, till exempel Återförsäljarparti.
Aktuell mätarställning	Mätarställningen som visas på fordonets vägmätare. Begränsat till 22 tecken (siffror).
Garantityp	Den typ av garanti som lämnas på fordonet, till exempel Full eller Utökad.
Licensnummer	Ägarens registreringsnummer. Begränsat till 30 tecken.
Körkort utfärdat i	Land/delstat/region som körkortet är utfärdat i.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Obs! Om du vill konfigurera fälten i urvalslistorna, till exempel Modell, Variant eller Dörr, kan företagsadministratören anpassa applikationen för urvalsvärdena enligt beskrivningen i Ändra värden i urvalslistor.

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en tillgångspost visas som samma anpassade fält i fordonsposten. En fordonspost ärver ett anpassat fält i en tillgångspost. Alla anpassade fält som skapas i en fordonspost visas dock inte automatiskt i tillgångsposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i vyn Fordon kan företagsadministratören skapa anpassade fält i tillgångsposten och göra den synlig både i vyn Tillgång och vyn Fordon.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i fordonsposten kan företagsadministratören skapa det tillgångsspecifika anpassade fältet för tillgången och se till att det anpassade fältet enbart är synligt i vyn Tillgång.

Mer information om dessa anpassade fält finns i Om anpassade fält.

Ytterligare fält

Flera fält visas inte på sidan Fordon, detalj som standard: Artikelnr, Inköpsdatum, Inköpspris, Kvantitet, Leveransdatum, Installationsdatum, Förfallodatum, Meddelandedatum, Produktkategori och Kontrakt.

Företagsadministratören kan ändra definitionen av de här fälten vid behov. Mer information om ändring av fältdefinitioner finns i Skapa och redigera fält. Om fälten ska visas måste företagsadministratören inkludera dem i sidlayouten. Mer information om hur du visar fälten på en sida finns i Anpassa layouter för statiska sidor.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Arbeta med hemsidan för fordon (på sidan 849)
- Hantera fordon (på sidan 850)

13 Anpassa din applikation

Du kan använda sidorna Min inställning om du vill anpassa Oracle CRM On Demand. Steg-för-steg-instruktioner hittar du genom att klickar på följande ämnen:

- Uppdatera dina personliga uppgifter (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862)
- Ställa in standardposttyp för sökning (på sidan 873)
- Välja tema (på sidan 873)
- Ställa in läge för förhandsgranskning av post (på sidan 874)
- Ändra språkinställning (på sidan 875)
- Visa verifikationskedjefält (på sidan 876)
- Hantera din kvot (på sidan 876)
- Granska din inloggningsaktivitet (på sidan 877)
- Ändra ditt lösenord (på sidan 877)
- Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 878)
- Granska din delegerade information (på sidan 879)
- Lägga till delegerade användare (på sidan 880)
- Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support (på sidan 881)
- Visa dina flikar (på sidan 881)
- Ändra layout på detaljsidor (på sidan 882)
- Personanpassa fältlayouter (på sidan 888)
- Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 891)
- Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 883)
- Ändra layout på hemsidor (på sidan 892)
- Ändra layout på åtgärdsfältet (på sidan 893)
- Ställa in kalender (på sidan 894)
- Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg (på sidan 896)
- Granska dina exportbegäranden (på sidan 898)

- Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 901)
- Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 902)
- Bädda in en widget för rapporter (på sidan 902)
- Bädda in en widget för enkel lista (på sidan 905)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du anpassar din applikation:

- Om On Demand-widgetar (på sidan 900)
- Importera dina kontakter (på sidan 310)
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes (på sidan 907)

Uppdatera dina personuppgifter

Du kan uppdatera dina personuppgifter, till exempel adress och telefonnummer. Företagsadministratören bestämmer layouten på och den information som du kan se på sidan Personuppgifter och det kan därför förekomma skillnader mellan beskrivningen nedan och det du ser på skärmen.

Obs! Ändringar som du gör av fälten Standardspråk, Valuta, Tidszon och Land på sidorna under personlig profil återspeglas inte i alla rapporter och analyser förrän du loggar ut och sedan in igen.

Så här uppdaterar du dina personuppgifter

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. Klicka på Redigera i sektionen Personuppgifter.
5. Uppdatera informationen i formuläret Redigera personuppgifter och spara sedan posten.

   Obs! Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera vissa av ändringarna (språk, språkinställning, valuta och tidszon).

I följande tabell beskrivs några av de fält som du kan granska eller uppdatera.

Fält	Beskrivning
Nyckelanvändarinformation	
Förnamn	Användarens förnamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.

Fält	Beskrivning
Efternamn	Användarens efternamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mellannamn	Användarens mellannamn. Begränsat till 50 tecken.
Titel	Den hälsningsfras som används för användaren.
Status	Det här skrivskyddade fältet anger användarens status. Endast aktiva användare kan öppna Oracle CRM On Demand.
Rapporterar till	Det här skrivskyddade fältet innehåller namnet på användarens chef. **Obs!** Beroende på hur företagsadministratören ställer in användarsidans layout för ditt företag kan du eventuellt se fältet Rapporterar till (Alias) i stället för fältet Rapporterar till. Fältet Rapporterar till (Alias) visar ett kortnamn på användarens chef.
Befattning	I det skrivskyddade fältet visas användarens befattning
Region	Den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Underregion	En finare indelning av den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Roll	I detta skrivskyddade fält visas rollen som har kopplats till användaren i Oracle CRM On Demand. I användarroller definieras vilka funktioner i Oracle CRM On Demand som en användare har behörighet att använda, vilka behörigheter användaren har för skyddad information och inställningarna för användargränssnittet som bestämmer vilken information som visas.
Primär grupp	Den grupp som användaren har lagts till i. Skrivskyddat.

Fält	Beskrivning
Standardbok	Den användarbok eller anpassade bok som du ser som standard i bokväljaren i början av din session i Oracle CRM On Demand. Standardboken gäller för bokväljaren i alla andra områden i Oracle CRM On Demand än hemsidorna för rapporter respektive infopaneler. Inställningen i fältet för standardbok begränsar inte din åtkomst till poster. Du kan välja en annan bok i bokväljaren. Du kan ändra standardboken. Du kan välja valfri bok som du ser, det vill säga de böcker du är medlem i, eller en underordnad bok till en bok som du är medlem i. Om du vill välja en anpassad bok som standardbok, måste emellertid din användarroll ha åtkomst till posttypen Bok. Det innebär att kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Bok i din användarroll. **Obs!** Administratören kan ange en standardbok för varje posttyp åt dig. Om en standardbok har angetts för en posttyp för dig, kommer standardboken i bokväljaren för den posttypen att gälla framför den standardbok som är angiven i fältet Standardbok i din personliga profil.
Standardgrupp för analys	Den användarbok eller anpassade bok som du ser som standard i bokväljaren på hemsidorna för rapporter respektive infopaneler. Den här inställningen begränsar inte din dataåtkomst. Du kan välja en annan bok i bokväljaren.
Bevara standardbok	Den här kryssrutan gäller för bokväljaren i alla områden i Oracle CRM On Demand förutom hemsidorna för rapporter respektive infopaneler. Kryssrutan Bevara standardbok fungerar så här: - Om den här kryssrutan markeras visar bokväljaren boken som har valts i fältet Standardbok i din profil varje gång som du öppnar en sida eller ett fönster där bokväljaren finns. Du kan välja en annan bok i bokväljaren som finns på en sida eller i ett fönster. Nästa gång som du kommer tillbaka till sidan eller fönstret, eller öppnar en annan sida eller ett annat fönster där bokväljaren finns, visas standardboken i bokväljaren. Det alternativ som du valt tidigare i bokväljaren försvinner. - Om den här kryssrutan inte markeras visar bokväljaren boken som har valts i fältet Standardbok i din profil tills du väljer en annan bok i bokväljaren. När du väljer en annan bok i bokväljaren, fortsätter den nya boken att visas i bokväljaren för den posten tills du loggar ut och sedan in igen.
Användardetaljinformation	
Alias	Ett kort id för användaren som används för att kunna koppla eller visa ägarskap till specifika posttyper. Ange exempelvis användarens tilltalsnamn eller smeknamn. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Användar-id	En unik systemidentitet för en användare som används tillsammans

Fält	Beskrivning
	med företagsinloggnings-id:t när användaren loggar in i en applikation. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
E-post	En användares fullständiga e-postadress, till exempel isample@rightequip.com. E-postadressen används till systemmeddelanden som meddelanden om återställda lösenord. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Sekundär e-post	Användarens sekundära e-postadress.
Telefonnr, arbete	Användarens telefonnummer till arbetet. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mobiltelefonnr	Användarens mobiltelefonnummer.
Företagets inloggnings-id	Det företag som användaren tillhör. Det här är ett standardfält som läggs upp när företaget skapas.
Användares inloggnings-id	Id:t som användaren loggar in i applikationen med. Id:t är en kombination av företagsinloggnings-id:t och användar-id:t och de avgränsas med ett framåtvänt snedstreck. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Kontaktinställningar	
Ring aldrig	Markera den här kryssrutan om du aldrig vill bli uppringd i marknadsföringssyfte av Oracle CRM On Demand.
Skicka aldrig post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-post från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka aldrig e-post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-postmeddelanden från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka alltid kritiska varningar	Om den här kryssrutan är markerad får du e-postmeddelanden med viktig information från Oracle CRM On Demand. Meddelandena kan innehålla följande: ■ Viktig information om produktuppdateringar och serviceändringar för Oracle CRM On Demand och relaterade produkter ■ Instruktioner och planer för uppgraderingar till nya versioner ■ Kommunikation med hög prioritet som tillägg till normala supportprocesser (t.ex. vid maskinvarufel) Det här fältet går inte att uppdatera på sidan Personuppgifter. Endast företagsadministratörer kan uppdatera kryssrutan för användare på sidan Användardetaljer. **Obs!** Den här kryssrutan används inte för att avgöra vilka användare som ska få systemaviseringar som utfärdas av Oracle CRM On Demand Customer Care, t.ex. påminnelser om kommande schemalagt

Fält	Beskrivning
	underhåll.
Användares geografiska information	
Språk, Språkinställning, Valuta, Tidszon	Företagsadministratören ställer in standardvärdena för objekten. Du kan ersätta standardvärdena genom att klicka i objektens urvalslistor och markera andra värden. Mer information om fälten på sidan finns i Om profilinställningar för användare (på sidan 871). Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera eventuella ändringar av språk, språkinställning, valuta och tidszon.
Användares säkerhetsinformation	
Rapportämnesområden	Använd den här urvalslistan för att ange hur du kan visa poster i realtidsrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Dessa rapporter innehåller realtidsanalyser av data. Du kan välja något av följande värden: Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.) Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten. Om du inte anger inställningen Rapporter tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 931), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.
Historiska ämnesområden	Använd urvalslistan när du vill ställa in din synlighet i posterna för analysämnesområdena i Oracle CRM On Demand Answers. Analysrapporter har att göra med historiska analyser eller trendanalyser eller också innehåller de mer komplicerade beräkningar än de i realtidsrapporter. Du kan välja något av följande värden: Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.) Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten. Full synlighet - kombinerar föregående två värden och grupper. Om du inte anger inställningen Historik tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 931), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.
Rollbaserad	Använd den här urvalslistan om du vill att inställningen Kan läsa alla

Fält	Beskrivning
möjlighet att läsa alla poster	poster ska användas på posttypsbasis i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om till exempel synlighetsinställningen Kan läsa alla poster har markerats av företagsadministratören för din användarroll för en viss posttyp (genom att klicka på Admin, Användarhantering och åtkomstkontroller, Rollhantering och sedan redigera en roll och klicka på Åtkomst, posttyp) kan du visa alla poster i den posttypen i Oracle CRM On Demand Answers, förutsatt att inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster har aktiverats genom företagsprofilen eller via din användarprofil. Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (på sidan 872) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster. Om du inte väljer Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster kommer synlighetsinställningen i fälten Rapporter och Historik istället att användas för Oracle CRM On Demand Answers-rapporter.
Extern identifierare för enkel inloggning	Skrivskyddat. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden.
Senaste inloggning	Ett systemgenererat fält. Information om hur du granskar alla dina inloggningsförsök finns i Granska din inloggningsaktivitet (på sidan 877).
Kommunikationsinställningar	
Visa popupfönstret Klicka för att ringa	Den här kryssrutan är till för användare som har lagts upp i Oracle Contact On Demand. I Oracle Contact On Demand hämtas telefonnummer som länkar på list- och detaljsidor som du kan klicka på. Om du markerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa och därefter klickar på en telefonnummerlänk visas fönstret Klicka för att ringa innan Oracle Contact On Demand genomför samtalet. Mer information om hur du ringer interna och externa samtal finns i Ringa samtal (på sidan 464).
Visa inkorgen för hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som aktiviteter visas för användaren i inkorgen för hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Oracle CRM On Demand filtrerar de här aktiviteterna. Filtret baseras på aktivitetens starttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla kommunikationer på kommunikationssidan. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.

Fält	Beskrivning
Visa nyligen avslutade aktiviteter på hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som nyligen avslutade aktiviteter visas för användaren på hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Oracle CRM On Demand filtrerar de här aktiviteterna. Filtret baseras på aktivitetens sluttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla aktiviteter på kommunikationssidan. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.
Mer information	
Standardtema	I den här urvalslistan kan du välja bland de tillgängliga teman som gäller för hela programmet när du loggar in på Oracle CRM On Demand med en stationär eller bärbar dator. Med ett tema ändrar du utseendet på applikationen, bland annat på bakgrundsfärg, länkar och ikoner. Det finns flera fördefinierade teman. Företagsadministratören kan dock skapa anpassade teman i Oracle CRM On Demand. Ett tomt värde anger att du använder det tema som företagsadministratören har ställt in i företagsprofilen. Mer information om hur du skapar anpassade teman finns i Skapa nya teman.
Tema för surfplatta	Temat för surfplattor används automatiskt när du loggar in på Oracle CRM On Demand med en surfplatta eller annan pekskärmsenhet, förutsatt att surfplattan eller den andra enheten identifieras av Oracle CRM On Demand. Om du inte väljer något standardtema och tema för surfplattor i din personliga profil, används de teman som anges för din användarroll. Om inga teman har angetts för din användarroll, används de teman som har angetts för företaget. Mer information om hur teman fungerar i Oracle CRM On Demand finns i Om gränssnittet (på sidan 29).
Standardsökposttyp	I den här urvalslistan kan du ändra den posttyp som visas som standard vid sökning i åtgärdsfältet. (Du kan till exempel ändra Kontakt till Konto eller till någon annan posttyp som du har tillgång till.) Den här posttypen visas i sökrutan i åtgärdsfältet varje gång du loggar in i applikationen oavsett vad du sökte efter den senaste gången du var inloggad i applikationen.
Visa välkomstsida vid inloggning	Med den här kryssrutan anger du om du vill att välkomstsidan i Oracle CRM On Demand ska visas när du loggar in i applikationen.

Fält	Beskrivning
Läget för förhandsgranskning av post	Med den här urvalslistan kan du aktivera funktionen för förhandsgranskning och ange hur förhandsgranskningsfönstret ska öppnas. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när du drar pekaren över en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Du kan också inaktivera funktionen för förhandsgranskning av poster genom att välja Av i det här fältet. Förhandsgranskningsinställningen kan anges på företagsnivå av företagsadministratören och av respektive användare på användarnivå. Din personliga inställning åsidosätter företagets inställning. Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets inställning för förhandsgranskning.
Projektionsläge	Om projektionslägesfunktionen är påslagen och om kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar är markerad i ditt tema, är länkarna till sektioner med relaterad information på sidan (t.ex. sektioner med länkade poster) tillgängliga i projektionsläget längst ned i webbläsarfönstret. Du kan klicka på länkarna för att gå till de relaterade informationssektionerna utan att behöva bläddra nedåt på sidan. Du kan komprimera projektionsläget genom att klicka på ikonen med minustecknet (-). Klicka på ikonen med plustecknet (+) om du vill expandera igen. Expanderings- eller komprimeringsinställningarna i projektionsläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från applikationen och sedan loggar in igen. Du kan ta bort projektionsläget helt från detaljsidorna genom att stänga av funktionen i din personliga profil. **Obs!** Om ditt tema stöder projektionsfunktionen kan projektionslägesfunktionen slås av och på på företagsnivå och av varje enskild användare. Dessutom ersätter din egen inställning företagsinställningen. Administratören kan ta bort projektionsläget helt genom att avmarkera kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar i ditt tema. Färgerna i projektionsläget bestäms av det tema som du använder. Mer information om hur du väljer tema finns i Välja tema (på sidan 873).
Format för relaterad information	Om din användarroll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information, kan du välja att visa relaterade informationssektioner på postens Detaljsidor som listor eller flikar. Om fältet Relaterad information, format i din personliga profil är tomt används inställningen för din användarroll och om fältet Relaterad information, format i din användarroll är tomt används inställningen för företaget.
Stöd för användarens tidzon för	Om den här kryssrutan är markerad på din användarprofil visas datum och tid i realtidsrapporter enligt din tidzon.

Fält	Beskrivning
rapportering om ämnesområden	Beroende på hur din företagsadministratör ställer in din Personliga profilsida kan du ändra den här inställningen. Om den här kryssrutan är avmarkerad på användarprofilen visas datum och tid i rapporter enligt företagets tidzon.
Lås rubrik i listkolumn	Den här urvalslistan fastställer hur du visar kolumnrubrikerna för listor och sökresultat i Oracle CRM On Demand. Du kan välja följande värden: ■ **På.** När du bläddrar nedåt i en lista över poster och kolumnrubrikraden når överkanten i webbläsarfönstret är kolumnetiketterna alltid synliga. ■ **Av.** När du bläddrar nedåt i en lista över poster och kolumnrubrikraden når överkanten i webbläsarfönstret är kolumnetiketterna inte längre synliga. **Obs!** Om fältet Lås rubrik i listkolumn är tomt i din personliga profil används inställningen för företaget.
Aktivering av anpassad kod	Det här urvalslistefältet bestämmer om anpassad kod på sidorna i Oracle CRM On Demand är aktiverad eller inaktiverad för dig. Det bestämmer också om indikatorn för anpassad kod är aktiverad eller inaktiverad för dig. Följande alternativ är tillgängliga: ■ **Aktiverad.** Det här är standardinställningen i standardapplikationen. När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand, men indikatorn för anpassad kod aktiveras inte. ■ **Aktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. ■ **Avaktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts avaktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. **Obs!** Om du ändrar värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil påverkar det inte hur den anpassade koden eller indikatorn för anpassad kod beter sig för andra användare. Mer information om anpassad kod och indikatorn för anpassad kod finns i Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod (på sidan 186).

Om profilinställningar för användare

Varje företag har minst en företagsadministratör som ställer in och anpassar Oracle CRM On Demand för hela organisationen. Företagsadministratörer gör en del standardinställningar som samtliga användare inledningsvis får, men den enskilda användaren kan själv åsidosätta dessa standardinställningar. I följande tabell beskrivs vad inställningarna styr.

Namn på inställning	Beskrivning
Tidszon	Applikationen har stöd för Universal Time Code (UTC) så att alla klockslag och datum visas enligt användarens tidszon. Till exempel visas en bokning som är schemalagd till kl. 11:00 PST som kl. 14:00 för en användare som har inställningen EST, på grund av tidsskillnaden på tre timmar.
Språk	Inställningen Språk avgör formateringen för nummer, valutor, telefonnummer, klockslag och datum. Till exempel ser användare som väljer inställningen Tyska - Tyskland valutabelopp i formatet 110.000,00, medan användare som väljer inställningen Engelska - USA ser samma belopp som 110,000.00. Användarna bör välja det format som de känner sig mest hemma med.
Språk	Med hjälp av inställningen Språk kan användarna byta språk för användargränssnittet, online-hjälpen och självstudierna. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det emellertid hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än användarna själva ställt in.
Valuta	Inställningen Valuta tillhandahåller den standardvaluta som är kopplad till alla nya poster som användaren skapar. När en användare visar intäktsrapporter visas de i användarens standardvaluta. Om en chef visar ackumulerade intäkter från användare med olika valutor ser han eller hon beloppen i sin standardvaluta (företagsadministratörerna måste lägga upp växelkurser för att detta ska fungera). Prognoser summeras emellertid alltid i företagets standardvaluta. Till exempel får en användare med USA-dollar som standardvaluta sin prognos konverterad till euro, om hans eller hennes företags valuta är euro.
Land	Inställningen för land i användarprofilen styr mallen som används för att visa landsspecifika standardadressfält när användaren skapar en ny post med en adress. Om användaren t.ex. skapar en post med en adress, t.ex. en kontopost, och värdet i fältet Land i användarens profil är Frankrike, används den franska mallen för att visa adressfält som är specifika för Frankrike för både leverans- och faktureringsadresser när den nya postsidan först öppnas. I Oracle CRM On Demand finns specifika adressmallar för mer än 60 länder.

Namn på inställning	Beskrivning
Telefon	Telefonnummerformateringen avgörs av språkinställningen. Telefonnummer utanför området i fråga justeras i applikationen så att användarna ser hela sekvensen som de måste slå. En användare i Sverige måste till exempel slå utlandsprefixet 00 för internationella samtal. När en användare slår +44 3333 333 333 för Storbritannien visas alltså numret som 00 +44 3333 333 333. **Obs!** Användarna måste ange ett plustecken (+) före internationella nummer. Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonikon. När användaren klickar på ikonen öppnas ett fönster för telefonnummerverifiering, så att användaren kan kontrollera att numret har identifierats korrekt i applikationen: landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och eventuellt anknytningsnummer för telefonnumret. När användaren stänger fönstret rings den korrekta nummersekvensen upp. Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.

Obs! Om de här inställningarna ändras måste användaren logga ut och sedan logga in igen för att data ska visas med de nya inställningarna i Oracle CRM On Demand.

Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Företagsadministratören ställer in kryssrutan Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på företagets profilsida, men en användare kan åsidosätta inställningen på sin profilsida för användare. Beroende på hur kryssrutan ställs in använder Oracle CRM On Demand Answers-rapporterna den synlighet som anges på objektbas i användarens rolldefinition, eller den synlighet som ställs in i fälten Rapporter och Historik på sidorna för företagsprofil och användarprofil. Mer information om företags- och användarprofiler finns i Om profilinställningar för företag och användare (finns "Om profilinställningar för användare" på sidan 871).

I följande tabell finns information om när och hur du aktiverar inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
Inställning av företagsprofil	**Inställning av användarprofil**	
Ja	Ja	Aktiverad
Ja	Nej	Inaktiverad
Ja	NULL	Aktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
NULL	Ja	Aktiverad
NULL	NULL	Avaktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Nej	Inaktiverad

I Uppdatera dina personliga uppgifter (finns "Uppdatera dina personuppgifter" på sidan 862) finns information om hur du uppdaterar din personliga profil.

I Ställa in företagsprofil och globala standardvärden finns information om hur du uppdaterar företagsprofilen (endast företagsadministratörer).

Ställa in standardposttyp för sökning

Du kan välja standardposttyp för sökning i din personliga profilinformation. Kanske vill du exempelvis ändra standardposttypen för dina riktade sökningar från kontaktpost till kontopost. Mer information om sökningar i Oracle CRM On Demand finns i Hitta poster (på sidan 71). För att konfigurera standardposttyp för sökningar utför du stegen i följande procedur.

Så här ställer du in standardposttyp för sökningar

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
5. På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Ytterligare information.
6. Välj den önskade posttypen i urvalslistan med standardposttyper för sökning.
7. Spara posten.

Obs! För att kunna se ändringarna måste du logga ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.

Välja tema

Du kan ange ett fördefinierat tema i Oracle CRM On Demand som ditt gränssnittstema från din personliga profilinformation, eller ett anpassat tema som har skapats av din företagsadministratör. Mer information om

att skapa nya teman finns i Skapa nya teman. Om temat är tomt anger det att inget tema valts för dig. I det fallet används företagets tema eller rollens tema (om ett sådant angetts).

Utför stegen i följande procedur för att ställa in ditt tema. När du anger ett tema har det företräde framför alla andra teman som anges på roll- eller företagsnivå.

Så här väljer du tema:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. I avsnittet Personlig information klickar du på länken Min profil och sedan på Redigera.
4. Rulla ned till avsnittet Ytterligare information.
5. Välj det tema som du vill ha i urvalslistan Standardnamn.
6. (Valfritt) Om du vill välja det tema som ska användas på en surfplatta eller annan pekskärmsenhet klickar du på ikonen Sökning (förstoringsglaset) i fältet Tema för surfplatta.

   Obs! Oracle CRM On Demand använder temat som angetts i fältet Tema för surfplatta under förutsättning att Oracle CRM On Demand känner av surfplattan eller pekskärmsenheten. Om du inte väljer något standardtema och tema för surfplattor i din personliga profil, används de teman som anges för din användarroll. Om inga teman har angetts för din användarroll, används de teman som har angetts för företaget. Om inget tema för surfplattor har angetts på någon av nivåerna, används ditt standardtema. Information om hur teman fungerar i Oracle CRM On Demand finns i Om gränssnittet (på sidan 29).

Ställa in läge för förhandsgranskning av post

Om funktionen för att förhandsgranska poster har aktiverats kan du förhandsgranska poster från postlänkar på många ställen i Oracle CRM On Demand, bland annat följande:

- Min hemsida
- Hemsida för poster
- Listsidor för poster
- Postdetaljsidor (bland annat listor med relaterade poster)
- Aktivitetsfält

I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Du kan ställa in postgranskningsläget på sidan Personuppgifter. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när du drar pekaren över en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. Du kan också avaktivera postgranskningsfunktionen.

Företagsadministratören kan ange postgranskningsläget på företagsnivå och varje användare kan också ange postgranskningsläget på sidan Personuppgifter. Din personliga inställning åsidosätter företagets inställning. Om fältet Postgranskningsläge är tomt i din personliga profil används postgranskningsläget för företaget.

Om du vill ställa in postgranskningsläget ska du slutföra stegen i följande procedur.

Så här ställer du in postgranskningsläget

1. Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
3. Klicka på Min profil i sektionen Personlig information.
4. Klicka på Redigera på sidan Personuppgifter.
5. På sidan Redigera personuppgifter bläddrar du nedåt till sektionen Mer information.
6. I fältet Postgranskningsläge väljer du önskat läge i urvalslistan.

   Om du vill använda postgranskningsläget för företaget väljer du det tomma alternativet i urvalslistan.
7. Spara posten.

Ändra språkinställning

Språkinställningen i dina personliga uppgifter styr vilket språk som användargränssnittet, onlinehjälpen och självstudierna är på. Det är företagsadministratören som inledningsvis anger språk, men denna inställning kan ändras. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än det som du själv angett som standard.

Utför stegen i följande procedur om du vill ändra din språkinställning.

Så här ändrar du språkinställning

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
3. I sektionen Personlig information klickar du på Min profil.
4. Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
5. På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Användares geografiska information.
6. Välj önskat språk i urvalslistan Språk.
7. Spara posten.

8 Logga ut ur Oracle CRM On Demand och logga sedan in igen för att aktivera den nya språkinställningen.

Visa verifikationskedjefält

Om du vill visa aktiviteten för program, till exempel webbtjänster och Oracle Outlook Email Integration On Demand, utför du stegen i följande procedur.

Så här visar du verifikationskedjefält:

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 Rulla ned till sektionen Verifikationskedja för att granska de fält som är aktiverade för verifiering.

Hantera din kvot

Du eller företagsadministratören kan konfigurera dina kvoter. Du behöver i egenskap av slutanvändare inga särskilda behörigheter. Företagsadministratören behöver dock behörighet att hantera användare för att kunna konfigurera din kvot.

Du kan granska och ändra befintliga kvoter eller ange nya kvoter och beräkna dem genom att:

- Ange en årskvot som sedan fördelas jämnt över året
- Ange en kvot för varje månad som sedan summeras för hela året

När du väljer året när en kvot ska börja kan du välja innevarande kalenderår, något av de föregående tre åren eller något av de kommande tre åren. Du kan när som helst aktivera en kvot. När du har aktiverat en kvot använder Oracle CRM On Demand kvotinformationen för att fylla i fälten på prognossidorna. Dina mål för varje år sparas och du kan granska målhistoriken och jämföra dina prognoser med kvoterna. Mer information finns i Hantera kvoter (på sidan 363).

Obs! Du kan ha fler än en aktiv kvot per år. Eftersom det är endast aktiva kvoter som används när du skapar din prognos måste du se till att aktivera alla kvoter som du vill ta med i prognosen.

Så här definierar du kvoten

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 Rulla till sektionen Kvoter på sidan med personliga uppgifter.

5 Klicka på Ny kvot i sektionen Kvoter.

6 Ange Kvot börjar och namn för kvoten i formuläret Redigera kvot.

7 Gör något av följande:

- Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
- För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.

  Obs! Om du klickar på Summa läggs alla månatliga kvotposter ihop och totalsumman visas i Totalsumma.

8 Spara posten.

Granska din inloggningsaktivitet

Du kan granska din inloggningsaktivitet, t.ex. hur många gånger du har loggat in i applikationen.

Obs! Användarnas inloggningsposter som är äldre än 90 dagar rensas fortlöpande från Oracle CRM On Demand.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten:

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 Rulla ned till sektionen Inloggningshistorik och granska din inloggningsaktivitet på sidan med personliga uppgifter.

   Inloggningshistoriken innefattar all inloggning som har gjorts från andra applikationer, däribland Oracle CRM On Demand Integration for Office och Oracle Outlook Email Integration On Demand.

   Obs! Fältet Typ i en inloggningspost visar kanalen som inloggningsförsöket gjordes genom. Om ett inloggningsförsök t.ex. gjordes genom ett webbläsarfönster visas värdet Interaktiv i fältet Typ. Om ett inloggningsförsök gjordes genom webbtjänster visas värdet Webbtjänster i fältet Typ.

Ändra ditt lösenord

I Oracle CRM On Demand kan du när som helst ändra ditt lösenord, förutsatt att din roll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Obs! Om företaget har implementerat en lösning där du måste använda enkel inloggning för att komma åt Oracle CRM On Demand måste du återställa ditt lösenord med hjälp av den lösningen och inte i Oracle CRM On Demand.

Så här ändrar du ditt lösenord:

1. Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. I avsnittet Personlig information klickar du på länken Lösenordsuppdatering.
4. Läs igenom lösenordspolicyn på sidan Lösenordsuppdatering innan du ändrar ditt lösenord.

   I regel fastställs lösenordspolicyn av företagsadministratören och kan ändras.
5. I avsnittet Lösenorduppdatering fyller du i fälten.
6. Spara posten.

Ställa in dina säkerhetsfrågor

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand används dina säkerhetsfrågor. Du anger säkerhetsfrågor när du loggar in i Oracle CRM On Demand för första gången. Du kan emellertid när som helst ändra dina säkerhetsfrågor och svar.

Vad händer om du glömmer ditt lösenord?

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand kan du klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand och sedan klicka på länken Jag har glömt lösenordet för att återställa ditt lösenord. Du får då ett e-postmeddelande från Oracle CRM On Demand med en tillfällig länk till applikationen. När du klickar på den tillfälliga länken ombeds du besvara dina säkerhetsfrågor som autentisering. När du besvarat frågorna korrekt kan du ställa in ditt lösenord i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du återställer ditt lösenord om du glömmer det finns i Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet (på sidan 187).

Obs! Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du också använda länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand för att skicka en begäran om att få ditt användarinloggnings-id skickat till dig per e-post.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger säkerhetsfrågor.

Så här lägger du upp dina säkerhetsfrågor:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 På sidan Personlig profil klickar du på länken Mina säkerhetsfrågor.

4 Om du inte anger säkerhetsfrågor för första gången anger du ditt lösenord för Oracle CRM On Demand i fältet Aktuellt lösenord på sidan Mina säkerhetsfrågor.

5 Välj frågorna och ange svaren.

Obs! Ett svar får inte överstiga 100 tecken.

6 Spara posten.

Tips! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger så att du har informationen till hands om du glömmer ditt lösenord.

Granska din delegerade information

Användardelegering är en funktion som gör det möjligt för användare som stöder flera personer att se alla poster som tillhör de personerna. Om företagsadministratören har aktiverat användardelegeringsfunktionen, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du göra följande:

- Visa en lista över de användare som du är ombud för.
- Visa en lista över de användare som är ombud för dig.
- Lägga till ombud för dig själv.

  Mer information om hur du lägger till delegerade användare finns i Lägga till delegerade användare (på sidan 880).

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som du är ombud för.

Så här visar du en lista över de användare som du är ombud för

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat från användare för att se en lista över de användare som du är ombud för.

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som är ombud för dig.

Så här visar du en lista över de användare som är ombud för dig

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat till användare för att se en lista över de användare som är ombud för dig.

Obs! Om sektionen Delegerat från användare eller sektionen Delegerat till användare inte visas på sidan Personlig information kan du klicka på Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägga till sektionen i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

Se även

Om användardelegering

Lägga till delegerade användare

Med användardelegering kan en användare som stöder flera personer se alla poster som tillhör de personerna. Om din företagsadministratör har aktiverat funktionen användardelegering, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du tillåta att en användare fungerar som ditt ombud genom att du lägger till den användaren i din lista över delegerade användare. Dina delegerade användare får ägaråtkomst till posterna du äger.

Administratören på ditt företag kan också utse delegerade användare för dig. Mer information om hur företagsadministratörer kan utse delegerade användare finns i Hantera delegerade användare (administratör).

Så här lägger du till delegerade användare

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.

4 Bläddra ned till sektionen Delegerat till användare och klicka på Lägg till användare.

Obs! Om sektionen Delegerat till användare inte visas på din detaljsida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Delegerat till användare i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

5 På sidan Delegerade användare, redigera klickar du på sökikonen för att välja vilka användare du vill lägga till i listan Delegerade användare.

6 Om värdena är definierade i fältet Delegerade användarroller kan du om det behövs välja en delegerad användarroll för varje användare.

7 Klicka på Spara.

Se även

Om användardelegering

Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support

Du kan ge en representant från teknisk support behörighet att få tillgång till din session i Oracle CRM On Demand. Den åtkomsten kan behövas för att felsöka ett problem.

Så här beviljar du andra inloggningsåtkomst:

1. Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. I avsnittet Personlig information klickar du på länken Inloggningsåtkomst.
4. På sidan Inloggningsåtkomst anger du datum och tidsintervall för den tidsperiod som du ger en person åtkomst till din session.
5. Spara posten.

Obs! Om du vill avbryta inloggningsåtkomsten före det slutdatum som du har angett, och du redan har beviljat åtkomst med hjälp av den här funktionen, kan du ange ett nytt datum och tidsintervall bakåt i tiden.

Visa dina flikar

Flikarna högst upp på dina sidor är startpunkt för hanteringen av data. Den roll som företagsadministratören tilldelar dig avgör vilka flikar du har tillgång till och i vilken ordning de visas till att börja med.

Obs! Du kan bara anpassa dina flikar om behörigheten Anpassa flikar har aktiverats för din roll. Kontakta din företagsadministratör för mer information.

I följande procedur beskrivs hur du ändrar flikordningen.

Så här ändrar du flikordningen

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. Klicka på länken Fliklayout i avsnittet Personlig flik, layout.
4. I sektionen Tillgängliga flikar markerar du fliken du vill lägga till och klickar sedan på knappen med högerpilen för att flytta den från sektionen Tillgängliga flikar till sektionen Valda flikar.

Obs! Du kan välja mer än en flik åt gången om du håller Skift- eller Ctrl-tangenten nedtryckt när du klickar för att välja flikarna.

5 Markera en flik åt gången i sektionen Valda flikar och använd pilarna för att flytta fliken upp eller ned tills flikarna visas i den ordning du vill på hemsidan.

Obs! (Valfritt) Klicka på Standard om du vill återställa fliklayouten till standardinställningarna för rollen.

6 Klicka på OK och spara posten.

Ändra layout på detaljsidor

Användarna kan personanpassa layouten i sektionerna med relaterad information på detaljsidan för en posttyp om behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information är aktiverad för deras användarroll. Anvisningar om hur du personanpassar layouter för relaterad information finns i Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 883).

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

Den personanpassade fältlayout som en användare skapar för detaljsidan för en posttyp används också på de sidor där användaren redigerar poster av den posttypen. Beroende på hur användarens roll har ställts in kan användarens personanpassade fältlayout också komma att användas på sidor där användaren anger information till en ny post. Anvisningar om hur du personanpassar fältlayouter finns i Personanpassa fältlayouter (på sidan 888).

Om att komma åt Personlig layout-sidorna

Om din användarroll tillåter dig att personanpassa dina detaljsidelayouter, då kan du komma till Personlig layout-sidorna för en posttyp med länken Redigera layout på detaljsidan för en post av den posttypen. Du kan också komma till Personlig layout-sidorna för posttypen Detaljsida med den globala länken Mina inställningar. Så här ser beteendet ut när du går till Personlig layout-sidorna för att personanpassa en detaljsidelayout, beroende på vilka behörigheter som aktiverats för din användarroll:

- Sidan Personlig layout öppnas om din användarroll har två av följande behörigheter: Anpassa detaljsida - fält, Anpassa detaljsida - relaterad information eller Personlig detaljsida - postindikator.

  På sidan Personlig layout finns följande tre länkar:

  - **Fältlayout.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - fält, där du kan personanpassa fältlayouten för posttypen.

    Obs! Länken Fältlayout är bara tillgänglig på sidan Personlig layout om en anpassad sidlayout har tilldelats din användarroll för posttypen. Om standardsidlayouten för posttypen har tilldelats din användarroll är länken Fältlayout inte tillgänglig.

- **Layout för relaterad information.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - relaterad information, där du kan personanpassa layouten för sektionerna med relaterad information på detaljsidan för posttypen.
- **Hantera postindikator.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - postindikator där du kan ställa in sektioner med relaterad information så att indikatorer visas för att ange om det finns några poster i sektionerna.

- Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - fält, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information eller Personlig detaljsida - postindikator, öppnas sidan Personlig layout - fält på en gång.
- Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - fält eller Personlig detaljsida - postindikator, öppnas sidan Personlig layout - relaterad information på en gång.
- Om din användarroll har behörigheten Personlig detaljsida - postindikator, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - fält eller Personlig detaljsida - relaterad information, öppnas sidan Personlig layout - postindikator på en gång.

Se även

Mer information om att personanpassa sidlayouter finns i följande avsnitt:

- Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 883)
- Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 891)
- Personanpassa fältlayouter (på sidan 888)
- Om layout för sidor för nya poster (på sidan 52)

Personanpassa layouter för relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information kan du skapa en personanpassad layout för sektionerna för relaterad information på detaljsidan för en posttyp. Sektionerna med relaterad information visar de olika posttyper som kan länkas till den valda posten. Anteckningar och aktiviteter är t.ex. relaterad information som kan kopplas till affärsmöjligheter eller kontakter. Företagsadministratören bestämmer typen av och ordningen på sektionerna med relaterad information som visas på respektive detaljsida. Du kan ändra ordningen på sektionerna med relaterad information eller dölja eventuella sektioner med relaterad information som du inte använder. Det är endast din visning av applikationen som påverkas om dessa inställningar ändras.

Obs! Om företagsadministratören tar bort behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information från din användarroll kan du inte personanpassa layouten för sektionerna för relaterad information på dina detaljsidor.

Om statiska och dynamiska layouter för detaljsidor

Layouter för detaljsidor kan vara statiska eller dynamiska. När du använder statiska sidlayouter kan du se samma sidlayout för samtliga poster av en viss posttyp. Med dynamiska sidlayouter kan företagsadministratören ange olika sidlayouter för olika poster av samma posttyp, beroende på vilket värde som väljs i ett särskilt urvalslistefält i posten. Du kan personanpassa både statiska och dynamiska sidlayouter.

Om ändring av standardsidlayouter efter att personanpassade layouter för relaterad information har skapats

Företagsadministratören kan när som helst uppdatera en statisk sidlayout eller någon av de sidlayouter som används i en dynamisk layout. När du har skapat en personanpassad layout av sektionerna för relaterad information på en detaljsida för en posttyp, kommer de ändringar som företagsadministratören gör i tillgängligheten av sektionerna för relaterad information i standardsidlayouten inte omedelbart att återspeglas i din personanpassade layout.

Vad händer om sektioner med relaterad information läggs till i standardsidlayouten?

Företagsadministratören kan lägga till nya sektioner med relaterad information i standardsidlayouten för en posttyp för din användarroll efter att du har skapat en personanpassad layout för posttypen. Om detta inträffar och du vill lägga till några av de nya sektionerna i din personanpassade layout för sidan, måste du först återställa din sidlayout till standardsidlayouten. Du kan därefter använda standardsidlayouten eller skapa en ny personanpassad layout som innehåller de nya sektionerna.

Vad händer om sektioner med relaterad information tas bort från standardsidlayouten?

Företagsadministratören kan ta bort sektioner med relaterad information från standardsidlayouten för en posttyp för din användarroll. Om någon av de sektioner som företagsadministratören tar bort från standardsidlayouten ingår i din personanpassade layout för sidan, kommer dessa sektioner även fortsättningsvis vara tillgängliga i din personanpassade layout fram tills du tar bort dessa från layouten eller du återställer din layout till standardlayouten.

Personanpassa layouter för relaterad information för statiska sidlayouter

Följande process beskriver hur du personanpassar layouten för sektionerna med relaterad information för en statisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa layouten för sektionerna med relaterad information för en statisk sida genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Funktionen för statiska layouter är samma oavsett hur du kommer till sidan.

Så här personanpassar du layouten i sektionerna med relaterad information för en statisk detaljsidelayout

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5. I sektionen Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa och klickar sedan på pilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

   Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.

6 Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.

7 Spara posten.

Efter att du personanpassat layouten i sektionerna med relaterad information används din nya layout på detaljsidan för alla poster av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Du ändrar layouten igen.
- Du återställer layouten för sektionerna med relaterad information till standardlayouten.

  Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.
- Administratören återställer sidlayouten för din roll till standardlayouten.

  Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

Personanpassa layouter för relaterad information för dynamiska sidlayouter

När du använder dynamiska layouter kan du skapa en personanpassad layout för sektionerna med relaterad information för vart och ett av värdena i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten. Den funktion som tillåter skapande av flera personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för en posttyp styrs av kryssrutan Aktivera personanpassning för enskilda dynamiska sidlayouter enligt följande:

- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter avmarkeras kan du endast skapa en personanpassad layout för sektioner med relaterad information en posttyp. När du har personanpassat layouten för en posttyp ser du samma uppsättning sektioner med relaterad information på detaljsidan för samtliga poster av den typen, oavsett vilket värde som väljs i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten.
- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter i företagsprofilen markeras kan du välja att skapa en personanpassad layout för sektioner med relaterad information för vart och ett av värdena i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten.

Följande process beskriver hur du personanpassar layouten för sektionerna med relaterad information för dynamiska detaljsidor när personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter inte har aktiverats. Den här proceduren beskriver hur du personanpassar en dynamisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa en dynamisk layout genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Om personanpassning av enskilda dynamiska layouter inte har aktiverats är funktionen samma oavsett hur du kommer till sidan.

Så här personanpassar du en dynamisk layout när personanpassning av enskilda dynamiska layouter inte har aktiverats

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5. I sektionen Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa och klickar sedan på pilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

   Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.
6. Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
7. Spara posten.

När du har personanpassat layouten i sektionerna med relaterad information används den nya layouten på detaljsidan för alla poster av den posttypen, oavsett värdet i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska layouten av sidan. Detta sker ända tills du ändrar layouten igen eller tills du återställer standardlayouten för detaljsidan, vilket som nu inträffar först.

Följande procedur beskriver hur du personanpassar layouten för dynamiska detaljsidor när personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter har aktiverats. Den här proceduren beskriver hur du personanpassar en dynamisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa en dynamisk layout genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. När personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats, är funktionen för dynamiska layouter följande:

- Om du går till sidan Personlig layout via länken Mina inställningar, kan du skapa personanpassade layouter för alla värden i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska layouten för sidan.
- Om du går till sidan Personlig layout via länken Redigera layout på en detaljsida, kan du endast skapa en personanpassad layout för det värde som för närvarande har valts i urvalslistan som fastställer den dynamiska layouten för sidan.

Så här personanpassar du en dynamisk layout när personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.

5 I sektionen Tillgängliga värden för styrande urvalslista på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du det värde som du vill skapa en personanpassad layout för.

Obs! Välj ett tomt värde i urvalslistefältet om du vill skapa en personanpassad layout som ska användas i de fall inget värde har valts i urvalslistefältet.

6 I sektionen Tillgänglig relaterad information väljer du den sektion med relaterad information du vill visa och använder sedan riktningspilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.

7 Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta sektionen med relaterad information upp eller ned tills den visas i den ordning du vill.

8 Upprepa stegen 5 till 7 för att skapa fler personanpassade layouter.

Obs! Om du inte skapar en personanpassad layout för ett urvalslistevärde används i stället standardsidlayouten för det värdet.

9 Spara posten.

När du har personanpassat layouten för sektionerna med relaterad information för ett urvalslistevärde, används den personanpassade layouten på detaljsidan för alla poster med det valda urvalslistevärdet. Så är fallet ända tills du ändrar layouten igen eller tills du återställer standardlayouten för detaljsidan, vilket som nu inträffar först.

Återställa layouter för relaterad information till standardlayouterna

Följande process beskriver hur du återställer en layout för relaterad information till standardlayouten genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också återställa en layout för relaterad information till standardlayouten genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Om personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats, är funktionen för dynamiska layouter följande:

- Om du går till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar kan du återställa standardlayouterna för relaterad information för alla värden i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska layouten för sidan. Du kan även återställa standardlayouterna för relaterad information för några av urvalslistevärdena samtidigt som du behåller dina personanpassade layouter för andra urvalslistevärden.
- Om du går till sidan Personlig layout via länken Redigera layout på en detaljsida för en post, kan du endast återställa standardlayouten för relaterad information för det urvalslistevärde som för närvarande har valts i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska layouten för sidan. Du kan inte återställa standardlayouterna för relaterad information för de övriga urvalslistevärdena.

Så här återställer du en layout för relaterad information till standardlayouten

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.

3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.

4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.

5. Gör något av följande på sidan Personlig layout - relaterad information:
   - Klicka på Standard om du vill återställa layouten för ett valt värde i kolumnen Tillgängliga värden för styrande urvalslista till standardlayouten.
   - Klicka på Standardinställ alla om du vill återställa layouterna för samtliga värden i kolumnen Tillgängliga värden för styrande urvalslista till standardlayouterna.

   Obs! Knappen Standardinställ alla är endast tillgänglig för vissa personliga detaljsidelayouter.

Mer information om hur personanpassade sidlayouter interagerar med sidlayouter för roller finns i Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller.

Relaterat informationsformat på Postdetaljsidor.

Om din användarroll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information, kan du även välja att visa relaterade informationssektioner på postens Detaljsidor som en lista eller som flikar genom att ställa inte alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om fältet Relaterad information, format i din personliga profil är tomt används inställningen för din användarroll och om fältet Relaterad information, format i din användarroll är tomt används inställningen för företaget. Mer information om hur du ändrar Format för relaterad information i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (på sidan 862).

Personanpassa fältlayouter

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

Du kan personanpassa fältlayouter för både statiska och dynamiska layouter. När du personanpassar fältlayouter ska du tänka på följande punkter:

- Alla fält som är tillgängliga på den anpassade layout som har tilldelats din användarroll för en posttyp visas som standard i din layout till dess du personanpassar layouten.
- Du kan ta bort (dölja) några av fälten i din personanpassade layout, men du kan inte lägga till några fält som inte finns i standardlayouten i din personanpassade layout.
- Du kan inte ta bort obligatoriska fält ur din layout. Dessutom kan administratörer ange att vissa fält alltid måste finnas med i en layout, och då kan du inte ta bort de fälten ur din personanpassade layout. På sidan Personlig layout - fält visas de fält som alltid måste visas i layouten med samma textfärg som de obligatoriska fälten.

Beroende på vilken typ av sidlayout som används kan det hända att du kan personanpassa en fältlayout med den globala länken Mina inställningar, med länken Redigera layout på postens detaljsidor eller med båda

dessa länkar. I följande tabell visas vilka av länkarna som du kan använda för att personanpassa fältlayouterna. I alla dessa fall måste den sidlayout som är tilldelad din användarroll vara en anpassad sidlayout. Det innebär att du inte kan personanpassa standardsidlayouten för en posttyp i Oracle CRM On Demand. Informationen i den här tabellen gäller också när du vill återställa en personanpassad fältlayout till standardfältlayouten. Information om att återställa en personanpassad fältlayout till standardfältlayouten finns i avsnittet Återställa fältlayouter till standardlayouterna.

Typ av layout	Länk till Mina inställningar	Länk till Redigera layout
Statisk layout.	Ja	Ja
Standardlayout för en dynamisk layout. Information finns i anmärkningen efter den här tabellen.	Ja	Ja. Fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten måste vara tomt på postens detaljsida.
Layout för ett specifikt värde i den styrande urvalslistan.	Nej	Ja. Ett lämpligt värde måste väljas i fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten.

Obs! Standardlayouten för en dynamisk layout är den layout som används när fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten är tomt i en post.

Utför anvisningarna i följande process om du vill personanpassa en fältlayout för en posttyp.

Så här personanpassar du en fältlayout för en posttyp

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

   Obs! Om du vill personanpassa den fältlayout som används för ett specifikt värde i fältet Styrande urvalslista för en dynamisk layout ska du, i stället för att klicka på länken Mina inställningar, öppna en post som har ett lämpligt värde i fältet Styrande urvalslista, klicka på Redigera layout och sedan gå direkt till steg 4.

2. I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.

3. I layoutsektionen på sidan Personuppgifter klickar du på länken till layoutsidan för den sida som du vill personanpassa.

   Om du till exempel vill personanpassa fältlayouten för posttypen Konto klickar du på Kontolayout.

4. Klicka på Fältlayout om sidan Personlig layout öppnas.

5. Ändra ordningen på fälten i layouten med pilarna på sidan Personlig layout - fält:

   Du kan flytta fälten inom en sektion på sidan samt flytta fälten från en sektion på sidan till en annan sektion. Om du inte vill att ett visst fält ska visas på din personanpassade sidlayout flyttar du fältet till sektionen Tillgängliga fält.

   Obs! Om du flyttar ett obligatoriskt fält, eller ett fält där din administratör har angett att det alltid måste visas i layouten, till sektionen Tillgängliga fält kommer ett felmeddelande att visas när du försöker spara layouten, och då måste du flytta tillbaka fältet till någon av sektionerna i layouten.

6 Spara ändringarna.

Efter att en användare skapat en personanpassad fältlayout används den layouten varje gång som den användaren öppnar eller redigerar en post av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Användaren ändrar fältlayouten igen.
- Användaren återställer fältlayouten till standard för sidan.

  Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.
- Administratören återställer sidlayouten för användarens roll till standardlayouten, eller tilldelar en annan layout till rollen för den posttypen.

  Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

Beroende på hur användarens roll har ställts in kan användarens personanpassade fältlayout också komma att användas på den sida där användaren anger information till en ny post. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (på sidan 52).

Återställa fältlayouter till standardlayouterna

Om du vill sluta använda en personanpassad layout kan du återställa fältlayouten till standardlayouten för posttypen för din roll. Beroende på vilken typ av sidlayout som används kan det hända att du kan återställa en fältlayout med den globala länken Mina inställningar, med länken Redigera layout på postens detaljsidor eller med båda dessa länkar. Mer information om vilken länk du ska använda finns i tabellen i föregående avsnitt.

Utför anvisningarna i följande process om du vill återställa en personanpassad fältlayout till standardlayouten.

Så här återställer du en fältlayout till standardlayouten

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

  Obs! Om du vill återställa den fältlayout som används för ett specifikt värde i fältet Styrande urvalslista för en dynamisk layout till standardfältlayouten för det värdet ska du, i stället för att klicka på länken Mina inställningar, öppna en post som har ett lämpligt värde i fältet Styrande urvalslista, klicka på Redigera layout och sedan gå direkt till steg 4.

2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.

3 I layoutsektionen på sidan Personuppgifter klickar du på länken till layoutsidan för den sida som du vill återställa till standarden.

4 Klicka på Fältlayout om sidan Personlig layout öppnas.

5 Klicka på Standard på sidan Personlig layout - fält.

6 Spara ändringarna.

Nästa gång du öppnar, redigerar eller skapar en post av den posttypen visas den standardlayout som tilldelats din roll för den posttypen.

Se även

I följande avsnitt finns mer information om personanpassade fältlayouter:

- Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller

Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll. Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 68).

Obs! Den relaterade indikatorfunktionen stöds inte för den relaterade informationssektionen Bilagor för någon posttyp, och inte heller för den relaterade informationssektionen Användarlista på posttypen Avdelning. Funktionen stöds inte heller för anpassade webbappletar.

Utför anvisningarna i följande process om du vill personanpassa postindikatorinställningarna för en posttyp.

Så här personanpassar du postindikatorinställningarna för en posttyp

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.

3 Klicka på länken på sidan Layout för *posttyp* i sektionen Personlig layout för detaljsida.

4 Om sidan Personlig layout öppnas klickar du på länken Hantera postindikator.

Obs! Du kan också öppna sidan Personlig layout - postindikator genom att klicka på länken Redigera layout på valfri postdetaljsida.

5 I listan Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - postindikator väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa en postindikator för och klickar sedan på pilen för att flytta den till listan Vald relaterad information.

Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.

6 Spara ändringarna.

Efter att du personanpassat postindikatorinställningarna för en posttyp används dina personanpassade inställningar på detaljsidan för alla poster av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Du uppdaterar postindikatorinställningarna i de relaterade informationssektionerna igen.
- Du återställer postindikatorinställningarna för posttypen till standardinställningarna för den posttypen för din roll. Alla uppdateringar som ursprungligen utfördes av administratören på rollnivå implementeras.
- Administratören återställer sidlayouten för din roll till standardlayouten. Alla personanpassade inställningar för hur postindikatorer ska visas i posttypens relaterade informationssektioner återställs till inställningarna som konfigurerats för posttypen på rollnivå.

Utför stegen i följande procedur om du vill återställa postindikatorinställningarna för en posttyp till standardinställningarna för posttypen för din roll.

Så här återställer du postindikatorinställningarna för en posttyp till standardinställningarna

- Klicka på Standard på sidan Personlig layout - postindikator.

Ändra layout på hemsidor

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner från dina hemsidelayouter (Min hemsida, Hemsida för konton, Hemsida för kontakter, Hemsida för kundämnen, Hemsida för affärsmöjligheter och Hemsida för serviceärenden). Det är företagets systemadministratör som konfigurerar de hemsidelayouter som visas som standard.

Obs! Du kan även anpassa hemsidorna genom att klicka på länken Redigera layout på varje hemsida.

Så här ändrar du layouten på hemsidor

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.

3 Klicka på den hemsidelayout du vill ändra (t.ex. Min hemsidelayout) i sektionen Personlig hemsidelayout på sidan Personlig layout.

4 I sektionen Tillgängliga sektioner på sidan markerar du sektionen du vill visa på din hemsida och använder sedan pilarna för att flytta sektionen till sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida.

   Tips! Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten när du klickar för att markera sektionerna.

5 Markera en sektion åt gången i sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida och använd pilarna för att flytta sektionen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.

6 Spara posten.

Ändra layout på åtgärdsfältet

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 42).

Om behörigheten Personanpassa aktivitetsfältet är aktiverad för din roll kan du visa eller dölja sektionerna i aktivitetsfältet, inklusive webbappletarna som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet för din användarroll. Kontakta företagsadministratören om du vill ha mer information om inställningarna för din användarroll.

Du kan ange hur en post visas om det är den enda posten som returneras i en sökning. Posten kan öppnas direkt på en postdetaljsida eller visas på en listsida. Alternativet som styr det här beteendet är kryssrutan Navigera direkt till detaljsidan om endast en post returneras, i sektionen Snabbsökningsalternativ på layoutsidan för aktivitetsfältet i dina personliga inställningar. Följande överväganden gäller för kryssrutan Navigera direkt till detaljsidan om endast en post returneras:

- Som standard är kryssrutan inte markerad.
- Om kryssrutan inte är markerad och en sökning endast returnerar en post visas posten på en listsida och du kan öppna posten på listsidan.
- Om kryssrutan är markerad och en sökning endast returnerar en post öppnas posten direkt på en postdetaljsida.
- När du har markerat eller avmarkerat kryssrutan gäller inställningen för alla sökningar i aktivitetsfältet och i avancerade sökningar som endast returnerar en post, ända tills du ändrar kryssrutans inställning igen.
- Kryssrutans inställning gäller endast för sökningar i aktivitetsfältet och avancerade sökningar. Listorna som du öppnar i övriga områden i Oracle CRM On Demand visas alltid på en listsida, även om listan endast innehåller en post.

Så här ändrar du layouten för aktivitetsfältet

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
3. I sektionen Personlig layout för aktivitetsfält på sidan Personlig layout klickar du på Layout för aktivitetsfält.
4. Flytta sektionerna på följande sätt med pilarna på sidan Personlig layout:
   - Flytta sektionerna du vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Tillgängliga sektioner till sektionen Visade sektioner.
   - Flytta sektionerna du inte vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Visade sektioner till sektionen Tillgängliga sektioner.

   Obs! Om aktivitetsfältet ska kunna visas i Oracle CRM On Demand måste sektionen Visade sektioner innehålla minst en sektion på sidan.

5 Rulla till sektionen Anpassa favoriter och välj lämpligt alternativ för att lägga till nya favoriter i början eller slutet av en listan över favoriter (Favoritposter och Favoritlistor), enligt dina inställningar.

Mer information om Favoritposter finns i Sidan Favoritposter (på sidan 122). Mer information om Favoritlistor finns i Sidan Favoritlistor (på sidan 143).

6 I sektionen Snabbsökningsalternativ kan du markera eller avmarkera kryssrutan Navigera direkt till detaljsidan om endast en post returneras om du vill ange beteendet när en sökning endast returnerar en post, på följande sätt:

- Om du vill att posten ska öppnas direkt på postdetaljsidan ska du markera kryssrutan.
- Om du vill att posten ska visas på en listsida ska du avmarkera kryssrutan.

7 Spara ändringarna.

Ställa in kalender

I det här avsnittet beskrivs hur du ställer in kalendern med hjälp av den globala länken Mina inställningar.

När du konfigurerar standardkalendervyn kan du göra följande:

- Välj den kalendervy som ska visas som standard varje gång du klickar på fliken Kalender.
- Ange vilken dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern och i datumväljarna när du väljer värden för datumfält i Oracle CRM On Demand.
- Välj de veckodagar och de arbetstider du vill visa i din kalender, om du inte vill använda inställningarna som gäller för hela företaget.

  Som standard är alla kryssrutorna för veckodagar omarkerade och fälten Starttid för arbetstid och Sluttid för arbetstid tomma. När du anger arbetstider kan du bara ange en starttid och en sluttid. Du kan inte ange olika arbetstider för enskilda arbetsdagar. Om du anger en starttid för din arbetstid måste du även ange en sluttid, och sluttiden måste infalla senare än starttiden. På samma sätt måste du ange en starttid, om du har angett en sluttid. Om det behövs konverterar Oracle CRM On Demand starttiden och sluttiden som du anger till rätt format för ditt språk när du har sparat dina ändringar.

  Om du använder ett klassiskt tema kan tidsluckorna i kalendern starta och sluta på timmen, och om du använder en modern kalender kan tidsluckorna starta och sluta på timmen eller halvtimmen. För kalendervyerna avrundar Oracle CRM On Demand starttiden för arbetstiden bakåt till närmaste timme eller halvtimme (beroende på vad som är tillämpligt) och avrundar sluttiden för arbetstiden framåt till närmaste timme eller halvtimme. Om du anger till exempel kl. 8.40 som starttid avrundar Oracle CRM On Demand starttiden till kl. 8.00 för kalendervyerna om du använder ett klassiskt tema och till kl. 8.30 om du använder ett modernt tema. Om du anger till exempel kl. 17.40 som sluttid avrundar Oracle CRM On Demand sluttiden framåt till kl. 18.00 för kalendervyerna oavsett om du använder ett klassiskt tema eller ett modernt tema.

  Information om hur arbetsdagar och arbetstid visas i dina kalendervyer finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns "Om arbetsdagar och arbetstid i kalender" på sidan 198).

- Välj ytterligare information ska visas i mötena i kalendervyerna. Som standard visas information från fälten Ämne, Plats och Kontakt i mötena som visas i kalendervyerna. Du kan välja att visa följande information:

- Namnet på kontot som är länkat till mötet. Kontonamnet är en länk till kontoposten.
- Statusen för mötet.
- Telefonnumret till den primära kontakten som är länkad till mötet. Telefonnumret är en länk till kontaktposten. Om fältet Telefon, arbete anges i kontaktposten visas telefonnumret till arbetet. Om fältet Telefon, arbete inte anges i kontaktposten, och om fältet Mobiltelefon fylls i, visas mobiltelefonnumret.

- Om påminnelser har konfigurerats för aktiviteter, ska du ange om du vill få påminnelser om aktiviteter som du äger eller där du ingår i listan över användare. Följande alternativ finns i fältet Aktivitetsmeddelande:
  - **Ingen.** Välj det här alternativet om du inte vill få påminnelser.
  - **E-post.** Välj det här alternativet om du vill få påminnelser via e-post.
  - **Popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet visas påminnelserna i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **E-post- och popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet får du e-postpåminnelser och påminnelserna visas också i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **Tomt.** Om du inte anger något i fältet Aktivitetsmeddelande, används det alternativ som har valts i fältet Aktivitetsmeddelande på företagsnivå. Standardalternativet på företagsnivå är Ingen, men administratören kan ha valt ett annat alternativ.

Följ stegen i följande procedur om du vill göra inställningar för din kalender. Mer information om kalendrar finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 193).

Innan du börjar. Om du vill dela din kalender med en annan användare eller ställa in kalendervyer för anpassade grupper måste din användarroll ha behörigheten Dela kalender.

Så här väljer du inställningar för din kalender:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Kalenderinställning i sektionen Kalenderinställning.
3. Så här ställer du in din standardkalendervy:
   a. Klicka på Standardkalendervisning.
   b. Välj en kalendervy.
   c. Välj den dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern.

      Fältet Kalenderveckan startar på är tomt som standard. Om du inte anger något värde i fältet används företagets inställning för veckans första dag.

      Obs! När du har ändrat veckans startdag måste du logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att kunna se ändringen i kalendern och i datumväljarna där du väljer värden för datumfälten i Oracle CRM On Demand.

d Konfigurera arbetsdagarna och arbetstiden för din kalender i sektionen för arbetsveckan på följande sätt:

- Markera kryssrutan för varje dag som du vill visa som arbetsdag i din kalender. Om du markerar kryssrutan för en eller flera dagar visas bara de dagarna som arbetsdagar i dina dagliga och veckovisa användarkalendervyer, oavsett vilka arbetsdagar som är angivna på företagsnivån. Om kryssrutorna för alla dagar är avmarkerade gäller de arbetsdagar som är angivna på företagsnivån för din kalender.
- Om du vill ange en starttid för din arbetstid som inte är samma som den tid som är angiven på företagsnivån anger du starttiden i fältet Starttid för arbetstid.
- Om du har angett en starttid för din arbetstid anger du sluttiden i fältet Sluttid för arbetstid. Sluttiden måste infalla efter starttiden.

Obs! Om du inte anger en starttid och en sluttid för arbetstiden gäller de arbetstider som är angivna på företagsnivån för din kalender.

e I sektionen för inställningar av mötesinformation markerar du kryssrutorna för annan information som du vill visa i mötena i kalendervyerna.

f Välj önskat alternativ i fältet Aktivitetsmeddelande, eller lämna fältet tomt om du vill använda inställningen på företagsnivå.

g Spara ändringarna.

4 Så här delar du din kalender med en annan användare:

a Klicka på Dela kalender.

b I Min kalenderdelningslista klickar du på Lägg till användare.

c I fönstret Bevilja nya användare använder du sökikonen för att lägga till användare som du vill dela din kalender med.

5 Så här ställer du in anpassade gruppkalendervyer:

a Klicka på Hantera gruppvyer.

b Klicka på Lägg till i Mina anpassade vyer.

c Fyll i fälten i fönstret Hantera vy och spara posten.

Om du ställer in anpassade gruppvyer för kalendern kan du se andra användares tillgänglighet när du hanterar din vy. När du sedan t.ex. skapar ett nytt möte kan du gå till fliken Gruppkalender och välja den kalendergrupp du eller företagsadministratören skapat för att se tillgängligheten.

Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg

På din personliga hemsida finns länkar till verktyg som du kan använda för att importera data och för att integrera data i Oracle CRM On Demand med andra applikationer.

Obs! Företagsadministratören ställer in och aktiverar åtkomsten till de tillgängliga klienterna. Klienterna inkluderar: Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle CRM On Demand Desktop.

Så här får du åtkomst till data- och integreringsverktygen

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken till verktyget du vill använda i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida:
   - Om du vill importera dina kontakter klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Importera dina kontakter.

     Mer information finns i Importera dina kontakter (på sidan 310).
   - Om du vill se information om dina avvaktande och slutförda importbegäranden klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Kö för importbegäranden.

     Mer information finns i Granska importresultat.
   - Om du vill se information om dina avvaktande och slutförda exportbegäranden klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Kö för exportbegäranden.

     Mer information finns i Visa din exportbegäranden (finns "Granska dina exportbegäranden" på sidan 898).
   - Du installerar Oracle CRM On Demand Desktop genom att klicka på Data- och integreringsverktyg, klicka på Oracle CRM On Demand Desktop och följa instruktionerna.

     Mer information finns i Installera Oracle CRM On Demand Desktop.
   - Om du vill koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle Outlook Email Integration On Demand.

     Mer information finns i Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes (på sidan 907).
   - Om du vill bädda in en widget klickar du på Bädda in CRM On Demand-innehåll.

     Mer information finns i följande avsnitt:

     - Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 901)
     - Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 902)
     - Bädda in en widget för rapporter (på sidan 902)
     - Bädda in en widget för enkel lista (på sidan 905)

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information om data- och integreringsverktyg:

- Om On Demand-widgetar (på sidan 900)

Granska dina exportbegäranden

På sidan Personlig kö för exportbegäranden visas alla avvaktande och slutförda exportbegäranden som du har skickat från listsidorna eller via dataexportassistenten. Om en begäran finns i sektionen Väntande begäranden kan du klicka på Uppdatera för att se om begäran har slutförts. När begäran har slutförts kan du öka detaljnivån i begäran för att hämta utdatafilen.

Obs! Beroende på dina behörigheter är det möjligt att du inte kan se vissa exportbegäranden eller att du inte kan hämta vissa utdatafiler.

Om arkiveringsperioden för exportbegäranden och bilagor till exportbegäranden

I standardapplikationen arkiverar Oracle CRM On Demand detaljerna om exportbegärandena och deras utdata under en viss period, på följande sätt:

- Detaljerna om en exportbegäran arkiveras under 60 dagar och därefter rensas detaljerna bort.
- Utdata från en exportbegäran arkiveras under 168 timmar (dvs. sju dagar) och därefter rensas utdata bort.

Arkiveringsperioderna gäller för exportåtgärderna som skickas via listsidorna, men också för exportåtgärderna som skickas via dataexportassistenten.

Administratören kan ändra arkiveringsperioderna för exportbegärandena och deras bilagor genom att ändra värdena i följande fält i företagsprofilen:

- Exportbegäran, antal dagar till utgångsdatum
- Exportbegäran, antal dagar till utgångsdatum för bilaga

Information om hur du uppdaterar de här fälten finns i Konfigurera företagsinställningar.

I följande procedur beskrivs hur du visar exportbegärandena.

Så här visar du exportbegäranden

1. Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Data- och integreringsverktyg.
3. Klicka på Kö för exportbegäranden.

   Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas. Sidan innehåller information om exportbegäranden. Följande tabell innehåller information om exportbegärandena.

Information om exportposten	Beskrivning
Typ	Typ av begäran: personlig begäran eller företagsbegäran.
Exporttyp	Exporttypen: - **Fullständig**. En fullständig export av

Information om exportposten	Beskrivning
	företagets data. ■ **Partiell.** En partiell export av företagets data. ■ **Lista.** En exportbegäran gjord via en listsida. Det är bara export som utförs av den inloggade användaren som visas.
Posttyp	Posttypen. Vid partiella begäranden som omfattar underordnade poster anges de underordnade posterna i formatet *Överordnad*:*Underordnad*, till exempel Konto:Kontakt.
Lista	Vid listexportbegäranden innehåller det här fältet namnet på listan.
Status	Status, till exempel Pågår eller Slutförd.
Klientnamn	Namnet på klientapplikationen.
Begärd för	Den användare som begäran skickades för.
Begärd av	Den användare som skickade begäran. En administratör kan skapa en personlig extraheringsbegäran för en användare via webbtjänsterna.
Skickad	Tid och datum då exportbegäran skickades.
Slutförd	Tid och datum då exportbegäran slutfördes.

I följande procedur beskrivs hur du granskar detaljerna om en exportbegäran.

Så här granskar du detaljerna om en exportbegäran

- Klicka på länken Exporttyp eller Posttyp, på raden för begäran, om du vill öppna sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer.

  På sidan visas exportegenskaperna, inklusive antalet poster som exporterats (antal exporterade). För exportbegärandena som har skickats via dataexportassistenten visar sidan dessutom antalet posttyper som exporterats utan några problem (antal slutförda objekt). I sektionen med posttyper för exporten på sidan ser du detaljerna om antalet poster som har exporterats för varje posttyp.

Information om hur du laddar ned och tar bort bilagorna till exportbegärandena, dvs. ZIP-filerna som innehåller utdata från exportbegärandena, finns i Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden (på sidan 900).

Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden

En ZIP-fil som innehåller utdata från en utförd exportbegäran är tillgänglig som en bilaga på sidan Listexportbegäran, detaljer (för en exportbegäran som skickats från en listsida) eller sidan Exportbegäran, detaljer (för en exportbegäran som skickats via dataexportassistenten).

Beroende på behörigheterna i din användarroll har du eventuellt åtkomst till och kan ladda ned bilagorna till exportbegärandena genom ett eller flera av följande områden i Oracle CRM On Demand:

- **Länk till Mina inställningar.** Mer information finns i Visa din exportbegäranden (finns "Granska dina exportbegäranden" på sidan 898).
- **Administrationssidorna i Oracle CRM On Demand.** Mer information finns i Granska exportresultat och Granska alla exportbegäranden för företaget.

Om din användarroll har behörigheten Ta bort bilagor till exportbegäranden kan du ta bort en valfri bilaga till en exportbegäran som du har åtkomst till. Annars kommer du inte att kunna ta bort någon bilaga till exportbegäranden, inklusive bilagorna till dina egna exportbegäranden.

I följande procedur beskrivs hur du laddar ned en bilaga till en exportbegäran från sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer.

Så här laddar du ned en bilaga till en exportbegäran

- Välj Ladda ned på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan. Spara sedan ZIP-filen.

  ZIP-filen innehåller en textfil med exportöversikten och en CSV-fil för varje typ av post som har exporterats. Om exporten utfördes från en listsida finns det endast en CSV-fil.

  Obs! Om du exporterar huvudverifikationskedjan innehåller CSV-filen kolumnerna Posttyp – visningsnamn och Ändrat fält – visningsnamn. I de här kolumnerna listas de värden som visas i gränssnittet för posttypen respektive det ändrade fältet. I kolumnerna Ändrat fält och Posttyp visas däremot bara posttypens interna värden.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en bilaga till en exportbegäran.

Innan du börjar: Om du vill utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Ta bort bilagor till exportbegäranden.

Så här tar du bort en bilaga till en exportbegäran

- Välj Ta bort på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer. Bekräfta sedan att du vill ta bort bilagan.

Om On Demand-widgetar

I Oracle CRM On Demand finns HTML-kod som du kan använda för att bädda in ett antal On Demand-widgetar i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan även bädda in webbwidgetar i portaler eller fristående webbsidor. En webbwidget är en portabel bit kod från tredje part som kan bäddas in i HTML. Om företagsadministratören har gjort den här funktionen tillgänglig för dig hittar du HTML-kod som du kan

använda för att bädda in On Demand-widgetar i andra applikationer på sidan Bädda in CRM On Demand-innehåll i Oracle CRM On Demand.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand. Där anger du inloggningsuppgifterna så att du kan komma åt dina favoritlistor, meddelandecentret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan öppna Oracle CRM On Demand i ett nytt webbläsarfönster genom att klicka på Öppna applikation.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand-applikationen om den har aktiverats av företagsadministratören. Du kontrollerar om den här funktionen har aktiverats i din Oracle CRM On Demand-applikation genom att klicka på den globala länken Mina inställningar. Om funktionen är aktiverad är länken Bädda in CRM On Demand-innehåll tillgänglig på din personliga hemsida. Om företagsadministratören inte har tilldelat dig behörighet att använda On Demand-widgetar kan du inte logga in i en On Demand-widget.

Följande On Demand-widgetar är tillgängliga:

- **Favoritlistor, widget**. Den här On Demand-widgeten visar dina favoritlistor för Oracle CRM On Demand, till exempel Alla affärsmöjligheter och Mina konton. Favoritlistorna finns i åtgärdsfältet för hemsidan Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för favoritlistor finns i Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 901).
- **Widget för meddelandecenter** Med den här On Demand-widgeten kan du komma åt meddelanden som tas emot i Oracle CRM On Demand utan att du först måste logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgeten för meddelandecenter finns i Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 902).
- **Widget för rapporter**. Den här On Demand-widgeten visar rapporter och infopaneler som har skapats i Oracle CRM On Demand. För mer information om att bädda in widget för rapporter, se Bädda in en widget för rapporter (på sidan 902).
- **Widget för enkel lista.** Den här On Demand-widgeten visar en enkolumnslista över genvägar till poster i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för enkla listor finns i Bädda in en widget för enkel lista (på sidan 905).

Tips! Om ditt tema använder ett större teckensnitt kanske en rullningslist visas i listan. Du kan ta bort den här rullningslisten genom att redigera höjd- och breddvärdena för webbflikens HTML-fält i widgeten. Mer information finns i Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar.

Bädda in en widget för favoritlistor

Du kan bädda in dina favoritlistor från Oracle CRM On Demand (Alla affärsmöjligheter, Mina konton osv.) i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in favoritlistor

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.

3 Kopiera HTML-koden från sektionen Favoritlistor, widget till applikationen.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina favoritlistedata.

Tips! Om ditt tema använder ett större teckensnitt kanske en rullningslist visas i listan. Du kan ta bort den här rullningslisten genom att redigera höjd- och breddvärdena för webbflikens HTML-fält i widgeten. Mer information finns i Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar.

Bädda in en widget för meddelandecenter

Du kan bädda in meddelandecentret för Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som har stöd för webbwidgetar. Du kan också bädda in det i portaler och på fristående webbsidor. Med hjälp av meddelandecenterwidgeten kan du komma åt meddelanden som tagits emot i Oracle CRM On Demand utan att logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in meddelandecentret

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.

3 Kopiera HTML-koden från meddelandecentrets widget-sektion till din applikation.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt meddelandena i ditt meddelandecenter.

5 Klicka på Förnya för att komma åt nya meddelanden.

Bädda in en widget för rapporter

Du kan bädda in rapporter och infopaneler från Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Mer information om rapporter och infopaneler finns i följande avsnitt:

- Rapporter (på sidan 931)
- Infopaneler (på sidan 1321)
- Analys (finns "Analytics" på sidan 1348)

Om V2- och V3-katalogerna för rapporter och infopaneler

Från och med utgåva 35 organiseras rapporter och infopaneler i två kataloger, enligt följande:

- **V2-katalog.** Den här katalogen innehåller följande:
  - Anpassade rapporter som ditt företag skapar i Oracle CRM On Demand Answers. De här rapporterna lagras i de personliga mapparna och i den delade mappen för hela företaget under Delade mappar i Oracle CRM On Demand Answers.
  - Infopaneler som ditt företag skapar från fliken Infopanel.
  - Fördefinierade V2-rapporter. De här rapporterna lagras under Delade mappar i Oracle CRM On Demand Answers
- **V3-katalog.** Den här katalogen innehåller följande:
  - Anpassade rapporter och infopaneler som ditt företag skapar från fliken Analys. De här rapporterna och infopanelerna lagras i de personliga mapparna och i den delade mappen för hela företaget under Delade mappar på underfliken Katalog under fliken Analys.
  - Fördefinierade V3-rapporter. De här rapporterna lagras under Delade mappar på underfliken Katalog under fliken Analys.
  - Migrerade V3-rapporter. När ditt företag har uppgraderat till utgåva 35 av Oracle CRM On Demand kan vissa av de anpassade rapporterna, som företaget ursprungligen skapade i Oracle CRM On Demand Answers, migreras till V3-katalogen. De kan även fortsätta vara tillgängliga i V2-katalogen. De migrerade rapporterna lagras i den migrerade delade mappen för hela företaget under Delade mappar på underfliken Katalog under fliken Analys. Om du vill få åtkomst till rapporterna i den migrerade delade mappen för hela företaget måste din användarroll innehålla behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Obs! Beroende på hur företagsinstansen har ställts in har företaget kanske inte åtkomst till fliken Analys eller V3-katalogen.

Oracle CRM On Demand kan generera HTML:en som du behöver för att bädda in följande typer av rapporter och infopaneler i widgetar:

- Rapporter från V2-katalogen.

  Om du vill bädda in en rapport från V2-katalogen måste du ha tillgång till sökvägssträngen för rapporten, så att du kan klistra in den i fältet Sökväg för widgeten för rapporter. Följande är ett exempel på en sträng med en rapportsökväg:

  ```
  Delade mappar: Fördefinierad analys: Snabblista, rapporter: Konton per säljare
  ```

  Instruktioner om hur du fastställer sökvägssträngen för en rapport från V2-katalogen anges längre fram i det här avsnittet.

- Rapporter och infopaneler från V3-katalogen.

Du kan använda sökikonen i sektionen Widget för rapporter på sidan Bädda in Oracle CRM On Demand-innehåll för att navigera till en rapport eller infopanel i V3-katalogen.

Obs! Du kan inte generera HTML för en infopanel från V2-katalogen i sektionen Widget för rapporter på sidan Bädda in CRM On Demand-innehåll.

Innan du börjar: Rapporten eller infopanelen som du vill bädda in måste lagras under Delade mappar.

Så här bäddar du in en rapport

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Välj Enstaka rapport i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.
4. Välj, i fältet Katalog, katalogen för rapporten som du vill bädda in.
5. Beroende på vilken katalog du valde ska du göra något av följande:
   - Om du valde V2 ska du ange sökvägssträngen för rapporten i fältet Sökväg.
   - Om du valde V3 ska du klicka på sökikonen (förstoringsglaset) och sedan navigera till önskad rapport under Delade mappar.

     Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten.
6. Klicka på Visa ny HTML.
7. Kopiera HTML-koden till din applikation.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
8. Ange inloggningsdetaljerna för Oracle CRM On Demand om du vill få åtkomst till rapporten.

Så här bäddar du in en infopanel

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Välj Infopanel i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.
4. Välj V3 i fältet Katalog.
5. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) och navigera sedan till önskad infopanel under Delade mappar.

   Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt infopanelen.

6 Klicka på Visa ny HTML.

7 Kopiera HTML-koden till din applikation.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

8 Ange inloggningsdetaljerna för Oracle CRM On Demand om du vill få åtkomst till infopanelen.

I följande procedur beskrivs hur du fastställer sökvägssträngen för en rapport i V2-katalogen.

Så här fastställer du sökvägssträngen för en rapport i V2-katalogen

1 Klicka på Öppna analys på sidan Komma igång med Answers i Oracle CRM On Demand Answers.

2 Välj en rapport.

Sökvägen för rapporten visas i fältet Objekt.

3 Kopiera strängen från fältet Objekt.

Bädda in en widget för enkel lista

Med den här On Demand-widgeten kan du bädda in en enkel lista med poster i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Widgeten för enkel lista visar genvägar till listor för standardposttyperna, förutom till Fond och Finansieringsbegäran.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in enkla listor

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.

3 I sektionen för widgeten för enkel lista väljer du en lista på menyn.

4 Kopiera HTML-koden till din applikation.

När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

5 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt din lista.

6 Klicka på Konfigurerar om du vill visa en annan lista.

Obs! Åtgärden ändrar den tillgängliga listan för den här sessionen. Du kan ändra listan så många gånger du vill under sessionen. Listan återgår till ursprungslistan när du loggar ut ur din session.

14 Arbeta med andra applikationer

Oracle CRM On Demand fungerar tillsammans med dessa applikationer som kan ge ytterligare funktioner:

- Microsoft Outlook och Lotus Notes Email Integration

  Via Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand kan du koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand. Funktionen hjälper dig att lagra viktiga e-postmeddelanden tillsammans med de poster som de relaterar till.

- Microsoft Word

  Du kan använda dina data i Oracle CRM On Demand för att skapa mottagaranpassning och e-massbrev i Microsoft Word med hjälp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

  Med Oracle CRM On Demand kan du skapa förnybara offlinerapporter i Microsoft Excel, som innehåller data från Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmenteringsguiden

  Du kan använda segmenteringsguiden till att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand.

Kontrollera systemkraven

Innan du installerar någon programvara måste du kontrollera att datorn uppfyller systemkraven. Mer information finns på Oracle CRM On Demand-webbplatsen http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) och Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) är moduler som du kan använda för att lägga till e-post från Microsoft Outlook och Lotus Notes till Oracle CRM On Demand. Denna e-post visar en historik över alla kontointeraktioner och är tillgängliga för hela säljteamet.

När du lägger till e-post i applikationen (redan mottagen eller utgående e-post), kan du:

- Lägga till e-posten som en uppgiftspost (en slutförd aktivitet) som är kopplad till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller tjänstposter i Oracle CRM On Demand
- Lägg till e-postmottagare som kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter eller serviceärenden i Oracle CRM On Demand
- Skapa uppföljningsuppgifter eller möten från e-post i Oracle CRM On Demand
- Uppdatera Oracle CRM On Demand-poster direkt från Outlook eller Notes, inklusive nya e-postadresser
- Sök i Oracle CRM On Demand efter information om adressat (enbart Outlook Email Integration client)

Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client måste det installeras på din bärbara eller stationära dator.

Obs! Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, måste du ha behörighet för e-postintegration i Outlook/Notes i din användarroll.

Installerar Oracle Outlook Email Integration On Demand

Installera Outlook Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden skapas ett plugin-program för Outlook som lägger till följande ikoner eller etiketter i verktygsfältet i Outlook:

- Lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i Inkorgen.
- Skicka och lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.
- CRM On Demand, sök. Denna ikon visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.

Innan du påbörjar installationen av Outlook Email Integration client:

- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns på webbplatsen för Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.
- Om du använder Microsoft Outlook 2003 kontrollerar du att Microsoft Word inte har valts som e-postredigerare. Gör det genom att klicka på Verktyg på Outlook-menyn och sedan välja Alternativ. På fliken E-postformat avmarkerar du kryssrutan för fältet: Använd Microsoft Word vid redigering av e-postmeddelanden.

Installera Outlook Email Integration client

1. Avsluta Microsoft Outlook och stäng alla dess öppna fönster.
2. Logga in i Oracle CRM On Demand.
3. Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
4. På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
5. På sidan Data- &integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Outlook Email Integration On Demand.

6. På sidan Oracle Outlook Email Integration On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.

7. På den andra Oracle Outlook Email Integration On Demand-sidan läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.

8. I fönstret kan du:
   - Klicka på Spara för att kopiera filen Oracle_OEI_OnDemand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)
   - Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.

9. Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

Installerar Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrationen av e-post från Lotus Notes med Oracle CRM On Demand sker i två steg:

- Ändring av Lotus Notes-mallen
- Installation av Notes Email Integration client på användarens dator

Ändring av Lotus Notes-mallen

Lotus Notes-mallen ändras på företagsnivå av Lotus Notes-administratören så att relevanta kod- och gränssnittselement visas som utgör gränssnittet för Notes Email Integration client.

I följande procedur beskrivs hur du hämtar Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna.

Så här hämtar du Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken i det övre högra hörnet på en sida och logga in i Oracle Support.

   Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.

2. På din sida i Oracle Support klickar du på Nedladdningar och sedan på länken för Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna för relevant Oracle CRM On Demand-version.

Installerar Notes Email Integration Client

Installera Notes Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden installeras och registreras Notes Email Integration client och följande knappar läggs till i mappen och memovyerna i Lotus Notes:

- Lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Inkorgen och i mappen Skickat.
- Skicka och lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Nytt memo och Svara på memo.

Innan du påbörjar installationen av Notes Email Integration client:

- I Notes Email Integration client används en dirigeringsserver för en dynamisk hämtning av en användares instans-URL. Kontrollera att en router har ställts in för installationen av Notes Email Integration client. Kontakta kundtjänsten för mer information.
- Fråga administratören av Oracle CRM On Demand om Notes Email Integration client har aktiverats hos ditt företag. Företagets Lotus Notes-administratör måste göra ändringar av företagets Lotus Notes-mall för att aktivera Notes Email Integration client innan detta fungerar.

  Varning! Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget. Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget.
- Hämta installationspaketet för Notes Email Integration client genom att klicka på länken Utbildning och support i det övre högra hörnet på en sida. Klicka på länken Kunskap och utbildning på sidan och logga sedan i på My Oracle Support. På sidan My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och laddar sedan ned installationspaketet.
- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns på webbplatsen för Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Installera Notes Email Integration client

1. Avsluta Lotus Notes och stäng alla dess fönster.
2. Skaffa installationsfilen för Notes Email Integration client från Oracle CRM On Demand-administratören och spara den på skrivbordet.
3. Kör installationsfilen från skrivbordet och följ sedan anvisningarna för att slutföra installationen.

Avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand när som helst med funktionen Lägg till/ta bort program i Microsoft.

Lägga till e-postinformation i Oracle CRM On Demand

När du lägger till e-post i Oracle CRM On Demand får inte e-postmeddelandet och den bifogade filen sammanlagt vara större än 5 MB. Det går inte att skicka komprimerade filer, till exempel .zip, .rar, .7z och .cab, i Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.

Obs! När du öppnar eller skapar e-post i Outlook 2007, visas knappar för CRM On Demand i fältet i gruppen CRM On Demand på fliken Meddelande.

Lägga till e-postinformation

1. Markera eller öppna det e-postmeddelande du vill lägga till i Oracle CRM On Demand.

2 Klicka på Lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Lägg till i Oracle i Lotus Notes.

3 I fönstret Logga in anger du den e-postadress och det lösenord som du normalt använder för att få åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Obs! Du behöver bara logga in en gång för varje Outlook- eller Notes-session. Du behöver inte logga in igen förrän du stänger Outlook eller Notes. Data som skickas till och från Oracle CRM On Demand från Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client krypteras alltid av säkerhetsskäl.

4 Om du vill länka e-postmeddelanden automatiskt under den här sessionen med kontaktnamn i fälten Till, Kopia och Från, väljer du Ja för Automatisk association.

När du använder Automatisk Association söker applikationen i e-postmeddelandena i Oracle CRM On Demand och lägger till e-postmeddelandet som en slutförd uppgift. Om ingen matchning hittas visas fönstret så att du manuellt kan söka efter och länka e-posten till poster.

5 Klicka på knappen Inloggning.

En sökning efter poster i Oracle CRM On Demand görs och resultaten visas i fönstret Skapa en uppgift, enligt beskrivningen i följande tabell.

Detta område	Innehåller dessa poster
Valda poster	I det här området visas först kontaktposterna vars e-postadresser i Oracle CRM On Demand matchar dem i fälten Till, Kopia och Från i e-posten. Du kan flytta poster från andra områden i det här fönstret till Valda poster. När du klickar på spara i fönstret sparas e-posten till alla poster i området och till kontoposter som är länkade till dem. **Obs!** En kontakt måste ha en länkad kontopost om det här e-postmeddelandet ska kunna sparas i den.
E-postmottagare som inte hittats	I det här området visas namnen i fälten Till eller Kopiera i e-postmeddelandet som inte kan mappas till befintliga kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterade poster	I det här området visas poster i Oracle CRM On Demand som är länkade till kontaktposterna som motsvarar e-postmottagarna, exempelvis Affärsmöjligheter.

6 I fönstret Skapa en uppgift kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Lägg till uppföljningsuppgifter eller bokningar i Oracle CRM On Demand	1 I området Alternativ efter sparande markerar du kryssrutan Skapa ny uppgift eller Skapa ny bokning. 2 Klicka på Spara. 3 I formuläret Ny uppgift eller Ny bokning

	uppdaterar du informationen och sparar posten.
Lägg till en ny affärsmöjlighet eller ett nytt serviceärende som är länkat till en e-postmottagare	1 I området Valda poster högerklickar du på e-postmottagarens namn. 2 Välj Lägg till en ny affärsmöjlighet i On Demand eller Lägg till nytt serviceärende i On Demand. 3 Uppdatera informationen i formuläret Ny affärsmöjlighet eller Nytt serviceärende. 4 Klicka på Spara.
Lägg till e-postmottagaren som kontakt eller kundämne	1 I området E-postmottagare som inte hittats högerklickar du på e-postmottagarens namn. 2 Välj Lägg till i On Demand (för en ny kontaktpost) eller Lägg till nytt kundämne i On Demand (för en ny kundämnespost). 3 Uppdatera informationen i formuläret Ny kontakt eller Nytt kundämne. 4 Klicka på Spara. Mottagarens namn flyttas till området Valda poster i fönstret.
Lägg till det här e-postmeddelandet som en slutförd uppgift	1 Kontrollera att en post visas i området Valda poster. 2 Klicka på Spara. E-postmeddelandet sparas som en slutförd uppgift länkad till varje post i området Valda poster tillsammans med konton som är länkade till posterna. Standardvärdena som visas i aktivitetsdetaljerna används om du inte uppdaterar dem.
Länka det här e-postmeddelandet till en annan post	1 I fönstret Skapa en uppgift dubbelklickar du på poster som hittats för att flytta dem till området Valda poster. 2 (Valfritt) Uppdatera standardinställningarna i området Aktivitetsdetaljer.

	3 Klicka på Spara. Det här e-postmeddelandet sparas som en uppgift som är länkad till de valda posterna med de värden som visas i området Aktivitetsdetaljer.
Ta bort posten från området Valda poster	■ Dubbelklicka på posten. Den flyttas till fönstrets vänstra sida så att den inte länkas till det här e-postmeddelandet.
Sök i Oracle CRM On Demand efter fler kontakter, konton, affärsmöjligheter, kundämnen eller serviceärenden	1 Välj posttypen i listrutan Sök. 2 Ange namnet som du vill söka efter. 3 Klicka på Skicka. Poster som matchar namnet visas i området Sökresultat.
Uppdatera en post	1 Högerklicka på posten. 2 Välj Redigera. 3 Uppdatera informationen i formuläret Redigera. 4 Klicka på Spara.
Uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand från det här e-postmeddelandet	1 Högerklicka på posten i området Sökresultat. 2 Välj Associera e-postadress. 3 I fönstret Associera kontakt med mottagare väljer du den uppdaterade e-postadressen i listrutan. 4 Klicka på Spara. Den nya e-postadressen visas i kontaktposten.
Visa postinformation, som postnamn, e-postadress och relaterade postnamn.	■ För musen över posten och håll den där tills denna information visas.

Så här skickar du ett e-postmeddelande och lägger till det i Oracle CRM On Demand

1 Klicka på nytt i verktygsfältet i Microsoft Outlook. Klicka på knappen Nytt memo eller Svara i Lotus Notes.

2 (Valfritt) Lägg till e-postmottagare från Oracle CRM On Demand-kontaktposterna:

a Ange ett namn i fältet segmentet i fältet CRM On Demand, sök i meddelandefönstret.

b Tryck på Retur.

Ett fönster visar de kontakter som hittats i Oracle CRM On Demand.

c Välj något av alternativen: Till, Kopia eller Hemlig kopia.

d Klicka på Välj.

Obs! Om du anger en e-postadress som är mer än 100 tecken lång ignorerar klienten för e-postintegrering för Outlook e-postadressen och uppgiften läggs inte till i Oracle CRM On Demand.

3 Ange ytterligare information som du gör normalt när du skickar ett e-postmeddelande.

Obs! När du använder Oracle Outlook Email Integration On Demand måste du ladda upp bilder som bilagor till ett e-postmeddelande. Om du bäddar in en bild i ett e-postmeddelande med den här integreringen, kommer bilden att tas bort från meddelandet.

4 Gör något av följande:

- Klicka på Skicka och lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook.
- Klicka på Skicka och lägg till i Oracle i Lotus Notes.

När du klickar på Spara skickas e-postmeddelandet till de mottagare du valt och själva meddelandet sparas enligt informationen i fönstret Skapa en uppgift.

Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av följande nedladdningsbara mallfiler:

- Mottagaranpassning för Word
- Rapporter och analyser för Excel
- Segmenteringsguiden

Med de här mallfilerna kan du infoga särskilda verktygsfält i Microsoft Word och Microsoft Excel. Med hjälp av verktygsfälten kan du sedan bearbeta data från Oracle CRM On Demand i Microsoft Word eller Excel för att skapa direktreklam, e-massbrev, förnybara offlinerapporter och kontaktlistor (så kallade segment) som du kan använda i dina marknadsföringskampanjer.

I följande avsnitt finns mer information om hur du använder mallarna i Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Använda mottagaranpassning för Word (på sidan 915). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Word och du får information om hur man öppnar mallarna för mottagaranpassning för Word på rätt sätt och hur man skapar direktreklam eller e-massbrev i Microsoft Word med data från Oracle CRM On Demand.
- Använda rapporter och analyser för Excel (på sidan 919). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om hur du skapar rapporter med hjälp av

mallen Rapporter och analyser för Excel. Du får också veta hur man kör befintliga rapporter och skapar nya rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel.

- Använda segmenteringsguiden (på sidan 924). Här beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om segmenttyper. Du får också veta hur man skapar, laddar upp och exporterar segment.

Obs! För att du ska kunna använda Oracle CRM On Demand Integration for Office måste administratören ha aktiverat webbtjänster i Oracle CRM On Demand.

Obs! Det saknas stöd för nätverk med proxyautentisering.

Använda mottagaranpassning för Word

När du använder mottagaranpassning för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand till Microsoft Word och skapa riktad reklam eller e-massbrev. Innan du gör det måste du ställa in mallar för mottagaranpassning för Word.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word (på sidan 916)
- Skapa mallar för mottagaranpassning för Word (på sidan 917)
- Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word (på sidan 918)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word (på sidan 915)

Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word

Mottagaranpassning för Word innehåller verktygsfältet On Demand Integration som används för att skapa mottagaranpassning med data från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Microsoft Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs de alternativ som finns på verktygsfältet On Demand Integration i mottagaranpassning för Word.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
1. Hämta On Demand-data	Gör att du kan logga in i Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Microsoft Word. Alternativen är: Kontakter, Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter, Serviceärenden och Använd sparad lista. Om du väljer Använd sparad lista kan du välja en befintlig datakälla som sparats som en lista på din dator.
2. Begränsa mottagare	Gör att du kan välja vilka mottagare från de nedladdade uppgifterna som du vill korrespondera med.
3 Begränsa meddelande	Innehåller följande alternativ: ■ **AutoText.** Gör att du kan infoga förutbestämda fält i meddelandet. Du kan exempelvis infoga en avslutande linje i varje meddelande med hjälp av AutoText-alternativet. ■ **Infoga Oracle-fält.** Gör att du kan infoga fält från posten Oracle CRM On Demand i meddelandet. Du kan exempelvis välja att infoga Full_Name i hälsningsfrasen i varje meddelande.
4. Förhandsgranskning	Gör att du kan förhandsgranska varje meddelande. Använd pilarna för att bläddra igenom meddelandena.
5. Skriv ut eller skicka meddelande	Gör att du kan sammanfoga data i mallen och skriva ut, sammanfoga till ett separat Word-dokument eller sammanfoga till enskilt adresserade e-postmeddelanden och skicka ut dem.
6. Logga som On Demand-aktivitet	Gör att du kan skapa en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post för korrespondensen. Denna enskilda aktivitet associeras med var och en av meddelandets mottagare. Texten i den skickade mallen infogas automatiskt i beskrivningen av denna aktivitet.

Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word

Mallen för mottagaranpassning för Word gör att verktygsfältet för On Demand-integrering läggs till i Microsoft Word. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för mottagaranpassning för Word:

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.

   Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.

2 På sidan Kunskap i My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och sedan på länken för att ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word.

3 Ladda ned mallen genom att följa anvisningarna på webbsidan.

Skapa mallar för mottagaranpassning för Word

Verktygsfältet Mottagaranpassning för Word (verktygsfältet On Demand Integration) bifogas alla mallfilar. I följande procedur beskrivs hur du skapar en mall för mottagaranpassning för word med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration. Genom att göra detta kan du säkerställa att alla Oracle CRM On Demand-data stöder den anpassning du bäddar in i mallen.

Om att öppna mallar för mottagaranpassning för Word

För att vara säker på att mottagaranpassning för Word bifogas till alla mallar du skapar eller ändrar måste du alltid öppna de ursprungliga mallfilerna. I namnlisten kan du kontrollera att du har öppnat den ursprungliga mallfilen. Dokumentets titel ska ha filtillägget .dot.

Obs! Dubbelklicka inte på en fil för att öppna den eftersom du då öppnar ett nytt Word-dokument som är baserat på mallfilen. Om du sparar några ändringar när du är i detta läge kommer du att spara ett normalt Word-dokument som inte har verktygsfältet On Demand Integration.

Skapa eller ändra mallar för mottagaranpassning för Word

1 Högerklicka på mallen för mottagaranpassning för Word som du har laddat ned och sparat lokalt, och välj sedan Öppna.

Filen öppnas i Microsoft Word.

2 Skapa vanlig korrespondens med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration och Word-funktionen.

Du kan ändra mottagare, infoga Oracle CRM On Demand-fält, förhandsgranska osv. För mer specifik information om hur du skapar korrespondens med hjälp av verktygsfältet, se Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word (på sidan 918).

3 Innan du sparar mallen tar du bort mallens länk till datakällan på följande sätt:

a Klicka på huvuddokumentets knapp för konfiguration i verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word.

b I dialogrutan Huvuddokumenttyp väljer du alternativknappen Normalt Word-dokument.

Obs! Om verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word inte syns kan du få tillgång till den genom att klicka på Visa. verktygsfält och sedan på Mottagaranpassning i Words menyfält. Om du använder Microsoft Office 2007 klickar du på fliken Utskick och sedan på Starta mottagaranpassning.

Varning! Om du sparar och publicerar en mall innan du tar bort länken till datakällan kommer filen försöka länka till datakällan på den lokala datorn när den används.

4 Gör något av följande:

- Om du sparar en ny mall klickar du på Arkiv och sedan Spara som.
- Om du sparar ändringar för en befintlig mall klickar du på Arkiv och sedan Spara.

Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

Med hjälp av mottagaranpassningen för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand och slå samman den med ett Word-dokument. I följande procedur används Kontakter som ett exempel, men du kan även skapa mottagaranpassning med hjälp av Oracle CRM On Demand-data från Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter och Serviceärenden eller använda en mottagarlista som du har sparat lokalt.

Obs! Det högsta antalet poster som kan laddas ned är 4000.

Så här skapar du riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

1 Öppna mallfilen för Word som du vill använda för din riktade reklam.

2 Klicka på Hämta On Demand-data i verktygsfältet On Demand Integration och sedan på Kontakter.

3 Logga in i Oracle CRM On Demand genom att fylla i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och klicka på Logga in.

4 Gör följande i dialogrutan Definiera lista:

a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned till Word på fliken Filter.

Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

b Välj de specifika fält med information du vill ladda ned på fliken Fält. Du kan välja högst 40 fält.

De aktuella mallarna genomsöks i systemet och de fält som behövs väljs automatiskt. Du kan välja fler fält att infoga i mallen om du vill anpassa kommunikationen ytterligare.

Obs! Du bör även välja ytterligare fält med information som kan krävas för att skicka kommunikationen. Om du till exempel ska skicka ett e-massbrev måste du inkludera e-postadressen i mottagarfilen.

c Klicka på OK.

5 Gör något av följande i dialogrutan Spara lista?:

a Om du vill spara listan lokalt för att använda den vid ett annat tillfälle klickar du på Ja. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Spara som och klicka sedan på Spara.

b Om du bara vill använda listan en gång klickar du på Nej och sedan på OK. Om du väljer det här alternativet sparas mottagarlistan automatiskt som en tillfällig fil som tas bort när den använts.

6 I dialogrutan för mottagaranpassning kan du göra följande:

- Avmarkera kryssrutor om du vill ta bort mottagare från korrespondensen.
- Markera kryssrutor om du vill inkludera mottagare i korrespondensen.

När du har redigerat klart mottagarna klickar du på OK.

Obs! Du kan öppna dialogrutan för mottagaranpassning på nytt genom att klicka på Begränsa mottagare i verktygsfältet On Demand Integration.

7 Klicka på Begränsa meddelande och infoga fält i Oracle CRM On Demand eller autotext i Word-dokument. Mer information om knappen Begränsa meddelande finns i Använda mottagaranpassning för Word (på sidan 915).

8 Klicka på Förhandsgranska och använd piltangenterna om du vill bläddra igenom de olika meddelandena för att se hur de ser ut i utskrift eller som e-postmeddelanden.

Mer information om knappen Förhandsgranska finns i Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word (på sidan 915).

9 Klicka på Skriv ut eller Skicka meddelande och gör sedan något av följande:

a Om du vill skicka till ett annat Word-dokument väljer du Merge to Document.

b Om du vill skriva ut väljer du Merge to Printer.

c Om du vill distribuera som e-massbrev väljer du Send as Email.

d Om du vill distribuera som massfax väljer du Send as Fax.

Obs! Om du vill distribuera korrespondens som ett massfax måste du först konfigurera Microsoft Office. Om du vill ha mer information kan du söka på ”fax” i dina Microsoft Office-hjälpfiler.

10 (Valfritt) Klicka på Logga som On Demand-aktivitet om du vill skapa en enskild Oracle CRM On Demand-aktivitet som associeras med varje kontakt som väljs för mottagaranpassningen. Fältet Beskrivning för aktiviteten fylls automatiskt i med texten från mallen. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Uppgifter och klicka sedan på Spara.

Använda rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du ladda ned Oracle CRM On Demand-data till Microsoft Excel och skapa rapporter. I avsnittet nedan beskrivs följande:

- Verktygsfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel (finns "Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel" på sidan 920)
- Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 920)
- Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 921)
- Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 921)

Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel

Rapporter och analys för Excel innehåller verktygsfältet On Demand Integration som du kan använda för att skapa rapporter från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Konfigurera On Demand-rapporter	Gör att du kan logga in på Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Excel
Förnya On Demand-rapporter	Uppdaterar de data som du visar i Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du nu ladda ned uppgifter från Oracle CRM On Demand som du sedan bearbetar i Excel. När du klickar på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel, visas dialogrutan Konfigurera rapporter. Med hjälp av denna dialogruta kan du sedan redigera befintliga rapporter, skapa nya rapporter samt ta bort befintliga rapporter. I följande tabell kan du läsa mer om de olika alternativen i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Knapp	Kommentarer
Redigera rapport	Klicka för att ändra filterinställningar och fält i den valda rapporten.
Ny rapport	Klicka för att skapa en anpassad rapport för den valda posttypen. För posttypen kan du ange filterkriterier för samtliga standard- och anpassade fält. Information om hur du anger filterkriterier i listor finns i Arbeta med listor (på sidan 123).
Ta bort rapport	Klicka för att ta bort en rapport från arbetsboken i Excel.
Kör rapport	Klicka för att köra den rapport som för närvarande är vald. Efter att rapporten körts, läggs den till som ett nytt arbetsblad i arbetsboken.
Avsluta	Klicka för att avsluta dialogrutan Konfigurera rapporter.

Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel

Mallen för rapporter och analyser för Excel gör att verktygsfältet för Oracle CRM On Demand-integrering läggs till i Microsoft Excel. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för rapporter och analyser för Excel:

1. Klicka på länken Utbildning och support högst upp i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på fliken Support.
3. Klicka på inloggningen till My Oracle Support.
4. Klicka på Logga in och ange sedan dina inloggningsuppgifter.
5. Ange 433624.1 i fältet Sök i kunskapsbas och starta sökningen.
6. Klicka på länken för mallen för Oracle-rapporter och -analyser för Excel
7. Ladda ned mallen (ZIP-filen) genom att följa anvisningarna på webbsidan.
8. Expandera ZIP-filen i en lokal katalog.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Den här delen innehåller följande avsnitt:

- Köra befintliga rapporter
- Skapa nya rapporter

Köra befintliga rapporter

I följande procedur beskrivs hur du kör en befintlig rapport med rapporter och analyser för Excel. Proceduren omfattar även ett valfritt steg som beskriver hur du redigerar en befintlig rapport. När du har kört rapporten kan du arbeta med dina data i din arbetsbok. Du kan skapa pivottabeller, pivotdiagram, diagram och grafer och beräkna fält från information som finns i dina rapportkalkylblad.

Obs! När du lägger till pivottabeller, pivotdiagram, grafer och diagram bör du skapa dem i nya kalkylblad, annars riskerar du att de skrivs över när du förnyar dina rapporter.

Så här kör du befintliga rapporter

1. Öppna Excel-mallfilen.
2. Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.

3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.

4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är:

- Konto
- Kontakt
- Affärsmöjlighet
- Kundämne
- Serviceärende
- Lösning
- Hushåll
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Kampanjmottagare
- Anpassade konton för objekt 1
- Anpassade affärsmöjligheter för objekt 1
- Anpassade konton för objekt 2
- Anpassade affärsmöjligheter för objekt 2

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter. Du kan redigera en befintlig rapport, ta bort en befintlig rapport eller skapa nya rapporter. Mer information om dialogrutan Konfigurera rapporter finns i Om att skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (finns "Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel" på sidan 920). Mer information om hur du skapar nya rapporter finns i Skapa nya rapporter i det här avsnittet.

5 Välj en befintlig rapport från listan Tillgängliga rapporter.

6 (Valfritt) Klicka på Redigera rapport om du vill ändra filterinställningar och fält i den för närvarande valda rapporten.

a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned i dialogrutan Definiera rapport på fliken Filter.

Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

b Välj de specifika informationsfälten du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.

7 Klicka på Kör rapport.

Begärda data infogas i arbetsboken i Excel som ett nytt kalkylblad med rapportnamnet som etikett.

8 Klicka på Avsluta i dialogrutan Konfigurera rapporter när du vill börja redigera dina data i Excel.

9 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Obs! När du klickar på Förnya On Demand-rapport skrivs alla rapportkalkylblad i arbetsboken över med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Skapa nya rapporter

I följande procedur beskrivs hur du skapar och kör en ny rapport med funktionen för rapporter och analyser för Excel.

Så här skapar du nya rapporter

1 Öppna mallfilen för Excel som du vill använda för att skapa din rapport.

2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.

3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.

4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är: Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende eller Lösning.

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter.

5 Klicka på Ny rapport om du vill skapa en egen fråga.

Obs! Om du skapar en ny rapport kan du skapa en anpassad rapport för en vald posttyp. Du kan ange filterkriterier mot de olika standardfälten och anpassade fälten för den posttypen.

6 Gör följande i dialogrutan Definiera rapport:

a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned på fliken Filter.

Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.

7 Ange ett namn på rapporten i fältet Rapport i dialogrutan Spara rapporter för framtida bruk och klicka sedan på Spara.

8 Välj rapporten du just skapat och klicka på Kör rapport i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Rapporten du skapat visas som ett kalkylblad i Excel med namnet du angav som etikett.

9 När du har lagt till alla rapporter du behöver klickar du på Avsluta för att stänga dialogrutan Konfigurera rapporter och börja arbeta med dina data i kalkylbladet.

10 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

När du klickar på Förnya On Demand-rapport uppdateras alla rapportkalkylbladen i arbetsboken.

Använda segmenteringsguiden

Genom att använda segmenteringsguiden kan du definiera kontaktsegment baserat på flera olika posttyper. Ett segment är en lista med kontakter från Oracle CRM On Demand. I det här avsnittet tas följande ämnen upp:

- Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden (på sidan 924)
- Om segmenteringsguiden (på sidan 924)
- Ladda ned segmenteringsguiden (finns "Hämta segmenteringsguiden" på sidan 925)
- Skapa segment (på sidan 926)
- Ladda upp segment (finns "Överföra segment" på sidan 928)
- Exportera segment (på sidan 929)

Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggaren som används för att skapa kontaktsegment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand.

I tabellen nedan beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Hantera segment	Gör att du kan skapa och uppdatera segment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand och exportera segment som CSV-filer.
Förnya segment	Uppdaterar de data som du visar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.
Ladda upp segment	Laddar upp listan med segment från segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand.

Om segmenteringsguiden

Du kan använda segmenteringsguiden för att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand. Resultatsegmenten blir flerdimensionella kundlistor för målkampanjer.

Du kan skapa följande segmenttyper:

- **Dynamiskt segment.** Dynamiska segment kan förnyas närhelst det här nödvändigt. När du förnyar ett dynamiskt segment tillämpas de sparade filtren på nytt för posterna i Oracle CRM On Demand, och segmentet uppdateras med nya poster. Det tidigare segmentet skrivs över av det nya segmentet.
- **Statiskt segment.** Statiska segment bevaras som en ögonblicksbild. Med ett statiskt segment kan du också manuellt välja kontakter som ska inkluderas i listan. Det går inte att förnya ett statiskt segment.
- **Externt segment.** Externa segment baseras på data från ett externt system eller en extern källa. Segmenteringsguiden söker efter poster i Oracle CRM On Demand som matchar den externa datalistan och returnerar sedan länkade kontakter.

Dessutom hjälper segmenteringsguiden dig att:

- Ladda upp segment som kampanjmottagare i Oracle CRM On Demand
- Exportera segment som CSV-filer

Scenario för användning av segmenteringsguiden

Ditt marknadsteam har för avsikt att anordna ett marknadsevenemang i Tyskland för chefer inom fordonssektorn. Evenemanget är att ett bra tillfälle för cheferna vid ditt företag att innan kvartalsslutet lägga vantarna på stora, aktiva affärsmöjligheter.

För att generera ett segment som stöder detta affärsbehov tillämpar du filtren:

- Kontakt, befattning ska vara VD.
- Kontoplats ska vara Tyskland.
- Kontobransch ska vara Fordon.
- Affärsmöjlighet, säljsteg ska vara Förhandling, affärsmöjlighet.
- Intäkten är högre än €1 000 000.

Resultatsegmentet är en kontaktlista i Oracle CRM On Demand som uppfyller samtliga kriterier som du definierat.

För att komma med i listan måste till exempel en kontaktpost (förutom att ha befattningen VD) vara länkad till konto- och affärsmöjlighetsposter som uppfyller kriterierna för dessa posttyper.

Hämta segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggare, som används för att skapa kontaktsegment med information från Oracle CRM On Demand. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned Segmenteringsguiden (en Excel-fil).

Så här laddar du ned Segmenteringsguiden:

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.

Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du inte har ett Oracle.com-konto måste du registrera dig som ny användare innan du loggar in.

2 Klicka på Tilläggsprogram på fliken Support .

3 Klicka på Segmenteringsguiden på sidan Tilläggsprogram.

4 Hämta filen genom att följa anvisningarna på webbsidan.

5 Spara filen i en lokal katalog.

Skapa segment

När du skapar ett segment anger du först typen av segment som du vill skapa. Sedan ställer du in filter för att definiera segmentet, anger ett namn på segmentet och genererar segmentet från poster i Oracle CRM On Demand.

I följande procedur beskrivs hur du skapar ett segment.

Innan du börjar. Kontrollera att filtervärdena som du anger matchar dem i posterna som du vill inkludera i ditt segment. Mer information om hur du filtrerar listor i Oracle CRM On Demand finns i Arbeta med listor (på sidan 123).

Obs! Segmenteringsguiden stöder inte urvalslistefält med flera alternativ.

Så här skapar du ett segment

1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.

2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.

3 Vid uppmaning väljer du valfria alternativ för att aktivera makron.

4 Vid uppmaning loggar du in med din e-postadress och ditt lösenord för Oracle CRM On Demand.

5 Klicka på Nytt i fönstret Hantera segment.

6 Välj typen av segment i fönstret Nytt segment.

- **Dynamisk.** Gör att du kan spara kriterierna för segmentet och förnya segmentet med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.
- **Statisk.** Gör att du kan först filtrera en lista över kontakter och sedan selektivt välja vilka kontakter du vill inkludera i segmentet.
- **Externt.** Gör att du kan använda en extern lista över data (extern CSV-fil) för att hämta en lista över kontakter från Oracle CRM On Demand. Med hjälp av den här segmenttypen kan du basera dina segment på en fil från en tredje part som du kanske har köpt eller extraherat från andra interna datasystem.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet genom att poster i Oracle CRM On Demand matchas med posterna i din CSV-fil. Du kan specificera fälten som du vill använda när du matchar poster.

7 (Endast dynamiska eller statiska segmenttyper) Ställ in filtren för de olika posttyperna i fönstret Ställ in segmentfilter.

Obs! Filtervärden för numeriska fält måste anges utan tusentalsavgränsare. Dessutom måste punkt (.) användas som decimaltecken. Ange till exempel 1000.50 för ettusen dollar och femtio cent i ett fält för amerikansk valuta.

a Klicka på fliken som motsvarar posttypen för det första filtret.

När du lägger upp filter för en posttyp inkluderas kontakter som är kopplade till poster som uppfyller kriterierna i segmentet.

b Välj fält, villkor och filtervärde för att definiera det första filtret.

c Upprepa Steg a och Steg b tills du har definierat alla dina filter för segmentet.

d Klicka på Spara segment.

8 (Endast externa segmenttyper) Ställ in segmentet på följande sätt:

a Ange typen av poster som den externa listan innehåller i fönstret Extern lista och ange om du vill använda ytterligare kontaktfilter.

b Välj CSV-filen i fönstret Sök efter extern lista.

c I fönstret Sök efter extern lista väljer du fälten som du vill ska användas i Segmenteringsguiden för att fastställa matchningar mellan CSV-filen och fälten i Oracle CRM On Demand. Mappa sedan fälten från CSV-filen till de motsvarande fälten i Oracle CRM On Demand och klicka på Spara.

9 Ange ett namn på segmentet i fönstret Spara segment och klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras en kontaktlista över poster som uppfyller alla kriterier du lagt upp. Listan visas i ett nyligen skapat arbetsblad med den etikett du använder som segmentnamn.

Obs! När segmentet genereras i Segmenteringsguiden returneras endast de poster som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand.

10 (Valfritt, endast statiska segment) Välj eller rensa kontakterna i fönstret Visa lista över medlemmar och klicka på Spara.

I följande procedur beskrivs hur du förnyar ett dynamiskt segment.

Obs! När du förnyar ett dynamiskt segment skrivs segmentet över och kan inte återställas.

Så här förnyar du ett dynamiskt segment

1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.

2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Förnya segment.

3 Välj segmentet i fönstret Förnya dynamiska segment.

4 Klicka på Förnya.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar ett dynamiskt eller statiskt segment.

Så här uppdaterar du ett dynamiskt eller statiskt segment

1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.

2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.

3 Välj det dynamiska eller statiska segment du vill uppdatera.

4 Klicka på Redigera.

5 Gör något av följande:

- För statiska segment väljer eller rensar du kontakter i fönstret Välj segmentmedlemmar.
- För dynamiska segment uppdaterar du filterna.

6 Klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet med hjälp av de nyligen definierade kriterierna.

Överföra segment

Du kan ladda upp de segment som du skapar i Segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand. När du överför ett segment länkar Oracle CRM On Demand kontakterna i listan till en kampanj i Oracle CRM On Demand. Kontakterna visas i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp ett segment till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. I Oracle CRM On Demand skapar du den kampanj som du vill länka till segmentet.

Så här laddar du upp ett segment:

1 Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.

2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Ladda upp segment.

3 I fönstret Ladda upp segment:

a Välj de segment som du vill ladda upp.

b Välj kampanjen för detta segment.

c Välj leveransstatus för de mottagare som du laddar upp.

Det värde som du väljer visas i kolumnen Leveransstatus i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.

d Klicka på Överför.

Obs! Du kan överföra totalt 10 000 mottagare till en enskild kampanj.

Exportera segment

Du kan exportera ett segment som en CSV-fil som du sedan kan distribuera till tredje part. I proceduren nedan beskrivs hur du exporterar segment.

Så här exporterar du ett segment:

1 Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.

2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.

3 I fönstret Hantera segment väljer du det segment som du vill exportera och klickar på Export.

4 Flytta de fält som du vill ta med till området Valda fält, sortera dem i önskad ordning och klicka på Exportera.

5 I fönstret Spara som namnger du filen och sparar den på önskad plats.

15 Rapporter

Använd hemsidan för rapporter när du vill skapa och visa rapporter och diagram över affärsuppgifter. På hemsidan visas en katalog över tillgängliga rapporter. Katalogen utgör en bra utgångspunkt när du vill köra, skriva ut och spara rapporter. Om din roll inkluderar behörighet att hantera anpassade rapporter kan du även skapa anpassade rapporter från den här sidan och göra dem tillgängliga för medarbetarna på ditt företag.

Ändra din synlighet i förhållande till olika poster eller grupper med hjälp av gruppväljaren. Mer information om synlighet i förhållande till poster och vilka poster som är tillgängliga finns i Om synlighet för poster i analys (på sidan 1363).

Obs! Ändringarna av standardvärdena för språk, valuta och land på sidorna för personliga profiler återges inte i alla rapporter och analyser förrän du loggar ut och in igen. Beroende på vilket som är företagets standardspråk kan du dessutom eventuellt se vissa objekt i rapporter på ett annat språk än det som är ditt personliga standardspråk. Även om eventuella ändringar av tidszonen inte återges i rapporterna initieras en annan uppsättning värden för sessionsvariablerna som beror på tidszonsvärdet när du loggar in nästa gång.

Obs! Ändringarna av sidan för den personliga profilen börjar gälla när du loggar ut och sedan in igen. Ändringarna av inställningarna på företagsnivå (standardspråk, valuta osv.) börjar inte gälla förrän extraheringen, transformeringen och laddningen (ETL) har utförts fullständigt. Kontakta kundtjänst om du vill begära de fullständiga ETL-funktionerna.

Att tänka på för förstagångsanvändare: Vissa rapporter uppdateras nattetid så du kanske inte ser data i rapporter under de första 24 timmarna efter att du har loggat in. Exempelvis visas inga uppgifter i försäljningseffektivitetsrapporter förrän efter de första 24 timmarna.

Det finns två typer av rapporter:

- **Anpassade rapporter.** Anpassade rapporter är sådana som du och dina medarbetare har skapat. De finns i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. Det går att öppna tidigare skapade rapporter via länken Mina analyser. Du kan också öppna delade rapporter som har skapats av dig och dina medarbetare via länken för delade anpassade analyser. Mer information om hur du öppnar anpassade rapporter finns i Ställa in rapportmappar (på sidan 946). När du vill skapa en egen anpassad rapport klickar du på länken för analysdesign. Mer information om hur du skapar anpassade rapporter finns i Komma igång med Answers (anpassade rapporter) (på sidan 958).
- **Fördefinierade rapporter.** Det ingår fördefinierade rapporter i Oracle CRM On Demand. De finns i sektionerna Snabblistor, Pipelineanalys, Säljeffektivitet, Kunder, Tjänster och Marknadsföringseffektivitet på hemsidan för rapporter. Det går inte att ändra eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan dock öppna, ändra och spara rapporterna med andra namn. Använd rapporterna som grund till egna anpassade rapporter. Mer information om fördefinierade rapporter finns i Om fördefinierade rapporter (på sidan 940).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

Om synlighet för poster i analys (på sidan 1363)

Om fördefinierade rapporter (på sidan 940)

Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers (på sidan 944)

Hantera analyser (på sidan 946)

Komma igång med Answers (anpassade rapporter) (på sidan 958)

Om begränsningar i rapporter (på sidan 962)

Infopaneler (på sidan 1321)

Optimera prestanda (på sidan 1315)

Om synlighet för poster

Det finns flera inställningar i rapporter som styr synligheten. De tillämpas i följande ordning:

1. Inställningen Få åtkomst till alla data i analys (i rollbehörigheter)
2. Inställningen för ämnesområdet för rapportering i användarprofilen
3. Inställningen för historiskt ämnesområde i användarprofilen
4. Grupper och gruppväljaren
5. Användardelegering
6. Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (i företags- och användarprofiler)

En företagsadministratör som använder dessa inställningar kan styra vilka poster som ska visas i rapporter som du kör. Exempelvis kan en chef visa chefens egna affärsmöjligheter och affärsmöjligheterna för anställda som rapporterar till chefen i fråga, medan säljarinställningarna kanske bara tillåter att en viss säljare visar säljmöjligheter som tillhör honom eller henne.

Inställningen Få åtkomst till alla data i analys

Användare som i sina rollinställningar har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys kan visa alla data i hela organisationen, till och med poster som markerats med Privat. Denna behörighet ges vanligtvis till företagsadministratören. Behörigheten åsidosätter alla andra synlighetsinställningar för analys.

Om användaren inte har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys i sin roll är det företagets eller användarprofilens synlighetsinställning för analys som avgör vilka data användaren kan visa i rapporter.

Inställning för ämnesområde för rapportering

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller. Inställningen har följande värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamen och via grupptilldelning.

Historiskt ämnesområde

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller.

Inställningen har följande möjliga värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamen och via grupptilldelning.
- **Synlig för alla**. Kombinerar chefs- och teamsynlighet för att kunna visa data som ägs av dig och dina underställda samt data som delas med dig och dina underställda.

Grupper och gruppväljaren

Om du har inställningen Synlig för alla, går det att med hjälp av funktionen Grupper ytterligare kontrollera vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren på rapportsidorna kan du begränsa data till att endast omfatta den information som finns i en grupp och dess undergrupper. Funktionen är endast tillgänglig om du har tilldelats till en eller flera grupper och använder ett analysämnesområde (inte rapportämnesområde). Om du har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys fortsätter du visa alla data oavsett vilken grupp som väljs. Dessutom åsidosätter inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inställningen för gruppsynlighet i analys.

En företagsadministratör kan konfigurera en standardgrupp för gruppväljaren på rapportsidorna för varje användare. Du anger denna inställning i fältet Standardgrupp för analys i användarprofilen.

Obs! Om standardgruppen i din profil är inställd på en grupp som inte kan innehålla data eller på en grupp som du saknar åtkomst till får du ett felmeddelande som anger att åtkomsten nekas.

De data som är associerade med en bok, som används för att implementera distriktshantering och justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, stöds också i analys genom boksynlighet. När du väljer en bok i Bokväljaren visas endast aktiva konto- och kontaktposter som är associerade med boken i analys. De poster vars association med en bok har tagits bort eller som ska bli aktiva visas inte i rapporter.

Bokägarskap

Användare och anpassade böcker kan äga konto- och kontaktposter. Bokägarskap är ett sätt att simulera distrikt. Om en post ägs endast av en bok är den posten endast synlig genom boksynlighet. Omvänt gäller att om en post ägs endast av en användare utan att vara associerad med en bok, är den posten inte synlig genom boksynlighet. Ett annat sätt att beskriva postägarskapläget framgår av exemplet i tabellen nedan.

Kontopost	Postägarskap	Bokassociation	Beskrivning
Action Rentals	Användare (Lisa Harrysson)	Ingen	Action Rentals ägs av Lisa Harrysson och är inte associerat med någon bok.
Bobcat Corp.	Bok (Väst)	Väst	Bobcat Corp. ägs av boken Väst, och därför blir Väst den primära boken.
Coastal Company	Användare (Lisa Harrysson)	Väst	Coastal Company ägs av Lisa Harrysson och är associerat med boken Väst i den underordnade appleten.

Resultat

Följande poster visas i synlighetslägena Chef, Team och Fullständigt för Lisa Harrysson eftersom dessa poster ägs av henne eller delas av henne:

- Action Rentals
- Coastal Company

Posten Bobcat Corp. visas inte i dessa lägen eftersom posten ägs uteslutande av boken Väst. Följande poster visas när boken Väst väljs från Bokväljaren eftersom dessa poster antingen ägs av eller är associerade med boken Väst:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Posten Action Rentals visas inte i synlighetsläget Bok eftersom posten ägs uteslutande av användaren, Lisa Harrysson. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49) och Om postägarskapslägen.

Användardelegering

Med funktionen Användardelegering är det möjligt att ytterligare styra vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren kan du visa data från någon användare som har lagt till dig i sin lista över delegerade användare. Du kan välja användarens namn från gruppväljaren för att visa rapportdata för den användaren. Du visar då inte längre dina egna data i rapporten utan endast informationen för den valda användaren. Dock gäller fortfarande din synlighetsinställning för analyser. Om Rickard exempelvis har lagt till dig på sin lista över delegerade användare och hans analyssynlighetsinställning är Synlig för chefer, visar du inte nödvändigtvis samma data i rapporten som Rickard såvida du inte också har inställningen Synlig för chefer.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Den här kontrollen finns både i företagsprofilen och i användarprofilerna. Den här kontrollen fastställer om analys ska beakta en rolls inställning för Kan läsa alla poster för posttyperna. En användare kan visa alla poster för en posttyp i rapporter om den här kontrollen är inställd på Ja i företagsprofilen eller på Ja eller Null i en användarprofil och om flaggan Kan läsa alla poster har markerats för posttypen. Om de här villkoren inte uppfylls framtvingar analys de standardinställningar för synlighet som finns definierade i ämnesområdena för rapportering och analys.

Om alternativet Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverat för en användare, ignorerar analys synlighetsinställningen för de posttyper som markerats med Kan läsa alla poster i rolldefinitionen. För andra posttyper framtvingar analys synlighet i enlighet med standardinställningarna för synlighet för ämnesområden för rapportering och historiska ämnesområden. Om exempelvis Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverad för din profil, synlighetsinställningen för rapporteringsämnesområden är inställd på Synlig för chefer och inställningen Kan läsa alla poster är inställd för affärsmöjlighet men inte för kontakt, så visas alla affärsmöjligheter när du kör en rapport, men endast för kontakter som ägs av dig och dina underställda.

Företagen och företagsadministratörerna måste tänka på följande när de använder inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster i analys:

- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter den gruppbaserade. När du väljer en grupp i gruppväljaren och har den rollbaserade postsynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara posterna i just den gruppen.
- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter användarhierarki- och användardelegeringsaspekterna av synligheten i analyser. När du väljer en användare i gruppväljaren och har den rollbaserade posttypssynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara de som du förväntar dig att se för den valda användaren.
- I rapporter med två eller fler posttyper baseras synligheten för poster på posttypen med den mest restriktiva synlighetskontrollen. Om exempelvis den rollbaserade posttypssynligheten är aktiverad i posttypen Kontakt men inte i posttypen Affärsmöjlighet och båda posttyperna finns med i rapporten, visar analysen endast de affärsmöjligheter som användaren har åtkomst till samt de associerade kontakterna.
- I historiska ämnesområden baseras åtkomsten till posttypen Medarbetare alltid på inställningen Synlig för chefer. Denna begränsning gäller dock inte realtidsämnesområden. Den rollbaserade posttypsynligheten påverkar inte begränsningen.
- Åtkomsten till användarkvoter baseras alltid på inställningen Synlig för chefer i både realtids- och historiska ämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte detta mönster.

Säkerhet och datasynlighet i ämnesområden för analyser och rapporter

Data som visas i rapporter baseras på den säkerhet och datasynlighet som definierats för posttyper och standardsynligheten som har definierats för analys- och rapportämnesområdena. De flesta posttyper är säkrade inom varje ämnesområde, men det finns undantag från den regeln som gjorts för att associerade posttyper behöver rapporter, även om dessa associerade posttyper inte är explicit delade eller ägda av en användare. Till exempel är kontoposttypen endast säkrad endast i ämnesområden där konto är den primära drivande posttypen, men är obegränsad i kvarvarande ämnesområden.

Syftet med att inte skydda en posttyp i ett ämnesområde är att du ska kunna rapportera om associationerna mellan posttyper. I ämnesområdet för kundämneshistorik kan du till exempel rapportera om kundämnen som ägs eller delas av dig samt om kundämnenas konton även när kontona inte ägs eller delas av dig.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i analysämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Konto	Kontoadress	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokonkurrenthistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Konto- och partnerhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Historik om konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokontakthistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontohistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontoteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontokonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontointäkt	Alla	Skyddad	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto
Samtalsaktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Kontaktteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kontaktintressen	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Kontaktintäkt	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Återförsäljare	Återförsäljarhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Skyddad	Obegränsad	Obegränsad
Händelse	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Opportunity Team	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Konkurrent för affärsmöjlighet	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Partner för affärsmöjlighet	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Partner	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Portföljlista	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet	Skydd baseras på posttypen Affärsmöjlighet för Synlig för chefer och på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet för Synlig för teamet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskontakt	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärende	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Delad adress	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Lösningar	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.	Enbart lösningar som har skapats av användaren.	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i rapportämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Konto	Konton	Skyddad	Skyddad
	Konton och konkurrenter	Skyddad	Skyddad
	Konton och partner	Skyddad	Skyddad
	Konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad
	Anpassade objekt 1, 2, 3 och konton	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad
Kontokonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Delade aktiviteter	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på konto	Skydd baseras på konto
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Alla	Skyddad	Skyddad
Anpassade objekt 1–15	Alla	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Återförsäljare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad
Kundämne	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Opportunity Team	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Konkurrent för affärsmöjlighet	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Partner för affärsmöjlighet	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskontakt	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärende	Alla	Skyddad	Skyddad
Lösningar	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.	Enbart lösningar som har skapats av användaren.
Fordon	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.	Enbart lösningar som har skapats av användaren.

Anteckningar:

1. Rollbaserad posttypssynlighet är aktiv i alla posttyper.

2. Gruppsynlighet i analys är aktiv för följande posttyper: Konto, Aktivitet, Tillgång (baserad på konto), Kontakt, Händelse, Hushåll, Kundämne, Affärsmöjlighet, Produktintäkt, Serviceärende, Lösningar och Anpassade objekt 1 till 15. Gruppsynligheten i rapportämnesområden visar poster i den aktuella gruppen, men i analysämnesområden visas även poster som ingår i undergrupperna.

3. Synlighetskontrollen används inte på kontomått när frågan berör enbart kontomått. Om du vill aktivera synlighetskontrollen tar du med ett fält från kontodimensionen.

Om fördefinierade rapporter

I Oracle CRM On Demand finns ett antal fördefinierade rapporter. Du kan inte redigera eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan dock öppna, ändra och spara rapporterna med andra namn. Använd rapporterna som grund till egna anpassade rapporter. De här rapporterna finns på hemsidan för rapporter och är ordnade i följande avsnitt:

- Snabblistor
- Pipelineanalys
- Försäljningseffektivitet
- Kunder
- Service
- Marknadsföringseffektivitet
- Användningsbevakning

Obs! De fördefinierade rapporterna visas endast om din användarroll har följande behörighet: Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser.

Snabblistor

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Affärsmöjligheter per konto	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per konto
Affärsmöjligheter per säljsteg	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per säljsteg
Aktiviteter per affärsmöjlighet	Skapar och utvärderar en lista över alla dina aktiviteter per affärsmöjlighet
Konton per säljare	Visar en lista över alla dina konton per säljare
Adresslista	Visar och skriver ut en adresslista över alla dina kontakter per konto
Lista över medarbetare	Visar en fullständig lista över Oracle CRM On

Rapportnamn	Beskrivning
	Demand-användarna i ditt företag

Pipelineanalys

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Pipelineanalys	Analyserar din pipeline för att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar
Analys av affärsmöjlighetsintäkt	Analyserar affärsmöjlighetsintäkten
Analys av pipelinekvalitet	Utvärderar kvaliteten på dina affärer och identifierar de viktigaste affärerna som du kan inrikta dig på och avsluta snabbt
Analys av teampipeline	Analyserar dina affärer per team
10 bästa affärsmöjligheterna	Visar och analyserar de 10 bästa affärerna
Analys av historisk pipeline	Analyserar pipeline på historisk basis för att utvärdera aktuellt resultat kontra tidigare förväntningar
Analys av historisk förväntad intäkt per kvartal	Jämför historisk förväntad intäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av historisk affärsmöjlighetsintäkt per kvartal	Jämför historisk affärsmöjlighetsintäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av bokförd intäkt per kvartal	Jämför bokförd intäkt från det senaste kvartalet med aktuell intäkt
Affärsmöjlighet kontra förväntad intäkt mot bokförd intäkt	Ger en inblick i en vy i ditt kvartalsvisa intäktsresultat
Historikanalys av säljsteg	Analyserar pipelineaktivitet och andra mått för säljstegshistoriken

Försäljningseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Lista över de bästa säljarna	Visar, analyserar och identifierar de bästa säljarna i regionerna, branscherna osv.
Analys av säljeffektivitet per kvartal	Analyserar säljeffektiviteten kvartalsvis per underställd

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av teamets säljeffektivitet	Analyserar säljeffektiviteten per team
Analys av teamaktiviteter	Analyserar teamaktiviteter för att förbättra teamproduktiviteten
Analys av teamets vinstfrekvens	Utvärderar effektiviteten hos teamets vinstfrekvens
Analys av genomsnittlig säljcykel för team	Analyserar effektiviteten hos teamets genomsnittliga säljcykel

Kunder

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av antal konton av typen affärsmöjlighet	Analyserar det totala antalet konton med affärsmöjligheter per olika demografier
Analys av antal konton	Analyserar det totala antalet konton per olika demografier
Analys av kontakter per affärsmöjlighet	Analyserar antalet kontakter med affärsmöjligheter per flera kriterier
Analys av kontakter per konto	Analyserar det totala antal kontakter per kontokriterier
10 bästa kunderna	Visar och analyserar de 10 bästa kontona
Kontoanalys	Analyserar dina konton och kunder
Analys av bokförd intäkt per konto	Analyserar bokförd intäkt per kontodemografier

Service

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Serviceanalys	Identifierar viktiga serviceproblem och spårar servicetrender i ditt område.
Lista över servicerapporter	Granskar en lista över viktiga serviceärenden. Dessa data uppdateras dagligen.
Åldersfördelningsanalys av aktuella serviceärenden	Analyserar och hanterar åldersfördelningen hos dina serviceärenden.

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av öppna serviceärenden	Utvärderar och analyserar dina öppna serviceärenden.
Analys av antal serviceärenden	Utvärderar och analyserar det totala antalet serviceärenden.
Analys av teamets service	Analyserar serviceärenden per teammedlem.

Marknadsföringseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Statusen Aktiv kampanj	Analyserar prestationsmått för aktiva kampanjer.
Resultat för slutförda kampanjer	Gör diagram och jämför specifika prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanj	Utvärderar valda prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanjtyp	Utvärderar valda prestationsmått per kampanjtyp för slutförda kampanjer.
Uppföljningsanalys av kundämne	Analyserar ålder, uppföljning och statustrender för kundämnen.
Analys av kundämneskällor	Analyserar volymtrender för kundämnen per kundämneskälla.
Analys av affärsmöjlighetskällor per avslutsdatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens avslutsdatum.
Analys av affärsmöjlighetskällor per skapandedatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens skapandedatum.
Beräknad intäkt	Beräknar framtida bokförd intäkt. Beräkningen är baserad på tidigare prestationsmått.

Användningsbevakning

Rapporterna om användningsbevakningar är tillgängliga för användare som har behörigheten Användningsbevakning. I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Förbrukningsanalys för applikationsobjekt	Analyserar posttypsanvändningen i applikationen per kalenderkvartal för det valda året.

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av användaranpassning	Analyserar användaranpassningen av applikationen baserat på användarinloggningarna.
Inställnings- och konfigurationsöversikt	Visar en översikt över inställnings- och konfigurationsinformationen för ditt företags applikation.
Användarinloggningar per roll	Visar och analyserar användarinloggningar per roll per kalenderår och månad.
Användarinloggningar per 25 viktigaste användarna	Visar och analyserar de viktigaste användarinloggningarna per kalenderår och månad.
10 bästa sidvyerna	Visar och analyserar prestationen för de 10 bästa sidvyerna i applikationen.
Prestation för analys	Visar en analys av prestationen för frågorna och infopanelerna för rapportering och analys.

Rapportmått

Följande mått visas i några av de tidigare rapporterna:

- **Genomsn. affärsstorlek.** Den genomsnittliga affärsstorleken baseras på affärsmöjlighetsintäkten, vilken konverteras till användarens standardvaluta.
- **Kostnad per avslutad försäljning.** Kostnaden dividerad med antalet vinster.
- **Kostnad per kundämne.** Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.
- **Räntabilitet (Avkastning på investerat kapital).** Kvoten för Avkastning på investerat kapital beräknas med hjälp av den totala affärsmöjlighetsintäkten som härleds från kampanjen (Vinst) och den totala kostnaden för kampanjen (Kostnad). Formeln är (Vinst minus Kostnad) dividerat med Kostnad.
- **Affärsmöjlighet, vinstgrad.** Procentsatsen för de vunna affärsmöjligheterna.

Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för flera olika former av kalenderalternativ:

- **Kalenderkvartal.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Varje månad är en hel månad och startar och slutar på samma datum.
- **5-4-4-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första månaden är 5 veckor lång, andra och tredje månaden är 4 veckor långa.

- **4-4-5-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första och andra månaden är 4 veckor långa, den tredje är 5 veckor lång.
- **Anpassad räkenskapskalender.** En typ av räkenskapskalender med unika start- och slutdatum för varje år. Denna räkenskapskalender gör det möjligt för företag att på ett unikt sätt hantera räkenskapsår som är skottår eller är 53 veckor långa.

Datumdimensionen genereras för de kommande 41 åren (2000 till 2040) för alla kalendertyper utom den anpassade räkenskapskalendern. Företag med kalenderkvartal eller kalendertypen 4-4-5 eller 5-4-4 kan analysera räkenskapsuppgifter för datum som infaller inom det här intervallet (2000 till 2040). Det går inte att analysera data utifrån räkenskaps- eller kalenderperioder när dessa öppnas eller kopplas via datumdimensioner som infaller utanför intervallet.

Företag med anpassad räkenskapskalender kan analysera räkenskapsuppgifter via datumdimensionen endast för de år som har definierats i Oracle CRM On Demand. Om du exempelvis definierar räkenskapskalendern för åren 2000 till 2010, kan du sedan analysera räkenskapsuppgifter för endast dessa 11 år. Om en post skapas, startas eller avslutas på ett datum som infaller utanför det här intervallet, kommer posten fortfarande att visas i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter, så länge som posten inte öppnas eller kopplas via datumdimensionstabellen.

Du måste beakta följande när företaget använder en anpassad räkenskapskalender:

- Om företaget ändrar räkenskapskalendertypen från standardkalender eller normal räkenskapskalender (kalenderkvartal eller 4-4-5- och 5-4-4-modellerna) till en anpassad räkenskapskalender, kommer ändringen inte att genomföras omedelbart. Företaget måste begära fullständig ETL (extrahering, transformering och laddning) för att ändringen ska genomföras.
- Om företaget ändrar räkenskapskalendern från standardkalender eller normal räkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender är det inte möjligt att analysera historiska ögonblicksbilder av pipeline i Oracle CRM On Demand Answers för de räkenskapsår som inte har definierats i den anpassade räkenskapskalendern. Det går inte att anpassa historiska ögonblicksbilder med den nya kalenderdefinitionen.
- Om företaget ändrar definitionen av den anpassade räkenskapskalendern för ett innevarande år, kommer denna ändring inte att synas förrän en fullständig ETL har genomförts.
- Definitionen av en anpassad räkenskapskalender för nya företag samt kalenderdefinitioner av nya räkenskapsår för befintliga företag bearbetas under den nattliga förnyelseprocessen.
- Fältet för räkenskapskalenderkod i datumdimensionen kan användas för att avkoda definitionen av räkenskapskalendern för företag med standardkalender eller normal räkenskapskalender. För företag som använder en anpassad räkenskapskalender är emellertid den här koden inte garanterat konsekvent, och därför kan den inte avkodas på ett tillförlitligt sätt.
- Företag som väljer att använda sig av en anpassad räkenskapskalender måste ange definitioner för räkenskapskalendern, med start från tidigaste tillgängliga år och sedan fortsätta sekventiellt utan några luckor i definitionerna av räkenskapsår. Om du vill definiera kalenderdefinitioner för tidigare år så kan du göra detta. Du måste då begära en fullständig ETL.

Hantera analyser

Utför följande åtgärder vid hantering av analyser:

- Ställa in rapportmappar (på sidan 946)
- Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar (på sidan 948)
- Granska rapportdata (på sidan 950)
- Skriva ut rapporter (på sidan 951)
- Köra rapporter (på sidan 952)
- Ladda ned rapporter (på sidan 954)
- Ta bort rapporter (på sidan 956)
- Byta namn på rapporter (på sidan 956)
- Kopiera och flytta rapporter (på sidan 957)

Om din roll har behörighet att hantera anpassade rapporter kan du utföra även dessa procedurer:

- Komma igång med Answers (anpassade rapporter) (på sidan 958)
- Göra anpassade rapporter allmänna (på sidan 1271)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rapporter (på sidan 931)

Ställa in rapportmappar

Du kan konfigurera rapportmappar och begränsa användarnas möjlighet att visa sådana mappar. Endast de användare som har åtkomst till vissa mappar kan se dem på sin hemsida för rapporter.

Rapportmappar ställs in på följande sätt:

1. Skapa mappar och undermappar (i Oracle CRM On Demand Answers).
2. Tilldela tillstånd att visa mappar (från administrationssidorna för Oracle CRM On Demand).

   Mer information om hur du ställer in tillstånd att visa sidor finns i Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar (finns "Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar" på sidan 948).
3. Placera rapporter i mappar (i Oracle CRM On Demand Answers).

Obs! För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här avsnittet måste din användarroll inkludera behörighet för att hantera anpassade rapporter.

Så här skapar du en rapportmapp

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
4. I fönstret Hantera analyser väljer du ett av följande alternativ:
   - Mina mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans med dina privata mappar.
   - Delade mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans mappar som delas av hela företaget.
5. Om du vill skapa mappen som en undermapp till en annan mapp öppnar du den överordnade mappen.
6. Klicka på Skapa ny mapp.
7. Ange mappnamn och beskrivning.

   Obs! Begränsa rapportmappsnamnen till 255 tecken eller mindre. Visningsläget kan inte konfigureras för delade rapportmappar med namn som är längre än 255 tecken.
8. Klicka på Skapa mapp.

   När en mapp skapas blir den synlig på hemsidan för rapporter. Alla användare med åtkomst till mappen Delade anpassade analyser kan se nya delade mappar för hela företaget. Om det behövs kan behörigheten att visa den delade mappen begränsas genom att användarroller kopplas till den. Om det inte finns några användarroller kopplade till mappen kan alla visa den.

   Om en ny mapp skapas i Mina mappar blir den synlig i mappen Mina analyser som är tillgänglig på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand. Den här mappen innehåller endast privata rapporter. Andra användare kan inte se dem.

   Mer information om hur du konfigurerar visning av mappar finns i Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar (finns "Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar" på sidan 948).

Ändra namn på mappar

1. Klicka på Ändra namn på mappraden i fönstret Hantera analyser.
2. Ange det nya namnet.
3. (Rekommenderas) Välj Bevara referenser till objektets gamla namn.
4. Klicka på Uppdatera.

Ta bort en mapp

- Klicka på Ta bort på mappraden i fönstret Hantera analyser och bekräfta sedan borttagningen.

Placera rapporter i en rapportmapp

- Gör något av följande:
  - Skapa rapporten och spara den sedan i mappen.
  - Kopiera eller flytta en befintlig sparad rapport från en mapp till en annan.

    Mer information om hur du kopierar och flyttar rapporter finns i Kopiera och flytta rapporter (på sidan 957).

Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar

Som standard kan alla användarroller se alla delade mappar. Du kan ersätta standarden genom att manuellt länka specifika roller till enskilda mappar. Om du manuellt kopplar en användarroll till en mapp återkallar dock Oracle CRM On Demand möjligheten att visa mappen för alla övriga användarroller (utan administratörsrollen). Du måste länka varje roll manuellt som ska kunna visa mappen.

Om du kopplar en roll till en mapp med undermappar kopplas rollen även till undermapparna. Om du inte vill det måste du gå till de enskilda undermapparna och göra eventuella ändringar. Vilken behörighet du har i enskilda mappar styrs av den åtkomstnivå som har tilldelats din användarroll. Följande åtkomstnivåer finns:

- **Läs.** (Standard) Du kan öppnas och visa rapporter i mappen.
- **Ändra/ta bort.** Du kan visa, redigera och ta bort rapporter i mappen samt skapa nya mappar och byta namn på undermappar i den aktuella mappen. Du kan emellertid inte byta namn på den aktuella mappen med den här åtkomstnivån.

Din åtkomstnivå styr även åtgärderna Hantera analyser, Öppna analys och Spara analys enligt nedanstående tabell.

Åtgärd	Beskrivning
Hantera analyser	■ **Läs.** Du kan endast visa innehållet. Du kan inte aktivera några åtgärder. ■ **Ändra/ta bort**. Du kan skapa nya mappar och kopiera, ta bort, flytta och byta namn på rapporter.
Öppna analys	Med den här åtgärden visas endast icke tomma mappar för vilka din användarroll har åtkomstnivån Läs eller Ändra/ta bort.
Spara analys	Du kan endast spara rapporter i de mappar för vilka din användarroll har åtkomstnivån Ändra/ta bort.

Rollen Administratör har alltid synlighetsbehörighet till alla mappar. Följaktligen kan administratörsrollen inte manuellt kopplas till eller bort från en mapp. En anpassad roll som skapas genom att administratörsrollen kopieras får samma ständiga synlighetsbehörighet till alla mappar, oavsett om rollen manuellt kopplas till eller bort från mappar.

Med behörigheten Hantera anpassade rapporter kan en användarroll skapa och spara anpassade rapporter i valfri rapportmapp oavsett om den enskilda användaren har visningsåtkomst till mappar.

Innan du börjar.För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera innehåll.

Så här ställer du in synlighetsbehörighet till en delad rapportmapp

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst i Oracle CRM On Demand (inte Oracle CRM On Demand Answers).
2. Klicka på länken Hantera innehåll i sektionen Hantera innehåll på administratörshemsidan.
3. Klicka på länken Delade anpassade analyser i sektionen Rapportmappar på sidan Hantera innehåll.

   På sidan Mappar, lista visas alla undermappar för den överordnade mappen Delade anpassade analyser.

   Obs! Alla användare har synlighetsbehörighet till rotmappen Delade anpassade analyser.
4. Välj en mapp så här:
   - Om mappen där du vill ange synlighet är en mapp på den översta nivån klickar du på mappnamnet.
   - Om mappen där du vill ange synlighet är en undermapp klickar du på länken Undermappar för den överordnade mappen tills du kommer till rätt mapp. Klicka sedan på mappnamnet.
5. Gör det möjligt för vissa roller att visa mappen så här:
   a. Klicka på Lägg till roller på sidan Mapp, detaljer.
   b. Klicka på sökningsikonen bredvid respektive rollfält och koppla användarrollerna.
   c. Välj en åtkomstnivå (antingen Läs eller Ändra/ta bort) på den nedrullningsbara menyn.
   d. Klicka på Spara.
6. Ta bort möjligheten för en roll att visa mappen så här:
   a. Välj Ta bort på rollens postnivåmeny på mappdetaljsidan.
   b. Klicka på OK.
7. Gör så här om du vill ändra åtkomstnivån för en roll som tidigare har beviljats behörighet att visa mappen:
   a. Välj Redigera på rollens postnivåmeny på mappdetaljsidan.
   b. Ändra åtkomstnivån på sidan Redigera rollåtkomst.
   c. Klicka på Spara.

   Tips! När du anger synlighet för en undermapp och vill gå tillbaka till mappdetaljsidan för den överordnade mappen kan du klicka på mappnamnet i fältet Överordnad mapp.

Dela privata rapporter

Synlighetsbehörigheten till användarens mapp för privata rapporter i Mina analyser är begränsad till endast Oracle CRM On Demand-sessionsanvändaren. Mappen Mina analyser innehåller rapporter som skapats av

användaren och som sedan sparats som privata. Användare som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan dela privata rapporter med andra genom att spara dem i företagets gemensamma mapp.

Så här delar du en privat rapport

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
4. Gå till analysen i dialogrutan Öppna analys, markera analysen och klicka på OK.
5. Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.
6. Välj en destinationsmapp (till exempel företagets gemensamma mapp) i mappen Delade mappar i dialogrutan Spara analys och klicka på OK.

Om att dela och dölja fördefinierade rapporter

Fördefinierade rapporter delas mellan alla företagsanvändare.

Behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser styr om delade fördefinierade analyser visas för användare för specifika roller eller inte. Om Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser är aktiverad för en användarroll visas alla delade fördefinierade analyser på fliken Rapporter. Om behörigheten inte är aktiverad för användarrollen är alla fördefinierade analyser dolda.

Om du vill dölja specifika delade fördefinierade rapporter och visa andra avmarkerar du behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser. Då döljs alla delade fördefinierade rapporter. När du sedan vill dela specifika fördefinierade rapporter går du till Oracle CRM On Demand Answers, öppnar rapporten som du vill dela och sparar den i en delad mapp i företagets gemensamma mapp. Konfigurera synlighetsbehörigheten för den delade mappen, om det behövs.

Obs! Behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser bestämmer om du har åtkomst till fördefinierade rapporter. Om du inte har den här behörigheten visas inte rapporterna och du kan få ett felmeddelande, oavsett om du har försökt öppna rapporterna från fliken Rapporter, Hemsida, Webb eller Webbapplet.

Granska rapportdata

Rapportdata visas i listor, tabeller eller diagram. För många rapporter kan du välja olika kategorier för att organisera om samma data från olika perspektiv. Du kan t.ex. visa dina konton grupperade först per region och sedan visa samma data grupperade per bransch.

För listor och tabeller visas null-värden som tomma fält, förutom för:

- Id-fält, t.ex. Konto-id och Kontakt-id, där de visas som negativa tal

- Namnfält av posttyp, t.ex. Kontonamn, Kontakt, fullständigt namn och Anpassat objekt 1, namn, där de visas som *Ospecificerad*

I diagram kan du även söka vidare på varje segment och visa vilka poster ett segment består av.

Många rapporter innehåller även en tabell med stöduppgifter för att användarna ska kunna jämföra relativa och absoluta tal.

Så här ändrar du rapportens perspektiv:

- Om du vill organisera om samma data från ett annat perspektiv väljer du en annan kategori i listrutan.

Så här visar du de poster som ett segment i diagrammet består av:

- Klicka på ett segment i ett cirkeldiagram eller ett stapeldiagram.

  En lista visas med de underliggande affärsmöjligheter, konton eller serviceärenden som bidrar till det segmentet.

Skriva ut rapporter

Du kan skriva ut en rapport från hemsidan för rapporter eller, om din roll inkluderar behörighet för hantering av anpassade rapporter, från Oracle CRM On Demand Answers.

Tips! Genom att skriva ut i liggande format optimerar du visningen av rapporten.

Så här skriver du ut en rapport från hemsidan för rapporter

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på länken för rapporten du vill skriva ut på hemsidan för rapporter.
   - Om du vill skriva ut en fördefinierad rapport klickar du på länken för rapporten på hemsidan för rapporter.
   - Om du vill skriva ut en anpassad rapport borrar du ned i mappen Mina analyser eller mappen Delade analyser och klickar på länken för den anpassade rapporten.
3. Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF beroende på vilket format du vill ha.

   Rapporten öppnas i ett separat fönster.
4. Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
5. Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.
6. Stäng rapportfönstret.

SÅ här skriver du ut en rapport från Oracle CRM On Demand Answers

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Klicka på Öppna analys på sidan Oracle CRM On Demand Answers.
4. I dialogrutan Öppna analys ska du leta reda på och välja den analys du vill skriva ut och sedan klicka på OK.
5. Klicka på Förhandsgranska analys i namnlisten på sidan Bygg och visa analys.
6. Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF.

   Rapporten öppnas i ett separat fönster.
7. Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
8. Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.
9. Stäng rapportfönstret.

Köra rapporter

Du kan visserligen visa rapporter på olika sidor i applikationen, men det är från hemsidan för rapporter du kan nå alla fördefinierade rapporter och allmänna anpassade rapporter.

Så här kör du en rapport

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.

   På hemsidan för rapporter grupperas rapporterna i följande kategorier:

Kategori	Beskrivning
Anpassade rapporter och analyser	Alla anpassade rapporter har skapats av användare på ditt företag. Rapporter som några eller alla medarbetare fått ta del av är Delade anpassade analyser, medan privata rapporter är Mina analyser. Endast användare med roller som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan skapa anpassade rapporter med hjälp av länken Utforma analyser.
Snabblistor	Rapporter som används för standardlistrapportering i stället för interaktiva eller grafiska analyser.
Pipelineanalys	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags försäljnings- och teameffektivitet.
Försäljningseffekti	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags historiska och

Kategori	Beskrivning
vitet	aktuella pipelinetrender och -resultat.
Kunder	Rapporter som hjälper dig att utvärdera dina kontons och kontakters kvalitet och demografi.
Service	Rapporter som används för att utvärdera effektiviteten hos din serviceorganisation.
Kommunikationer	Rapporter som hjälper dig att utvärdera statistik avseende din användning av Oracle Contact On Demand, utifrån varje arbetsgrupp och projekt. Infopanelen Kommunikationer visas om din användarroll har behörighet att visa den.
Marknadsföringseffektivitet	Rapporter som hjälper dig att utvärdera effektiviteten hos din kampanj och dina kundämneshanteringsaktiviteter.

2 Klicka på länken för den fördefinierade rapporten som du vill köra på hemsidan för rapporter eller borra ned i en mapp och klicka på länken till en anpassad rapport som du vill köra.

Rapportinformationen visas på sidan Rapporter.

3 Beroende på vilken rapport du valt kan du eventuellt göra följande på sidan Rapporter:

- Om du vill visa informationen ur ett annat perspektiv väljer du något annat alternativ i listrutorna.
- Om du vill visa exakta totaler för ett segment i ett diagram placerar du pekaren över segmentet.
- Om du vill visa posterna som tillhör ett segment klickar du på segmentet. En lista över posterna visas med sina specifika data.
- Om du vill filtrera på en rapporteringsnivå väljer du ett alternativ i listrutan Rapporteringsnivå:

Rapporteringsnivå	Beskrivning
(Alla val)	En rapport som bygger på data som tillhör användare som sessionsanvändaren kan visa i Oracle CRM On Demand.
0	Rapport som bygger på data som enbart tillhör sessionsanvändaren.
1	Rapport som bygger på data som tillhör användare 1 nivå under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.
2	Rapport som bygger på data som tillhör användare 2 nivåer under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.

- Om du vill ladda ned rapporten rullar du ned längst ned på rapportsidan, klickar på Ladda ned, väljer alternativet du vill ha och följer sedan instruktionerna på skärmen.

- För rapporterna som baseras på ämnesområden i realtid: Klicka på länken Förnya i nederkanten på sidan om du vill visa aktuella data i realtid.
- Om du vill skriva ut rapporten klickar du på länken Utskriftsanpassad längst ned på sidan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rapporter (på sidan 931)
- Granska rapportdata (på sidan 950)

Ladda ned rapporter

Du kan ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter om din roll har åtkomst till rapporten. Du kan även ladda ned rapporterna via Förhandsgranska analys i Oracle CRM On Demand Answers om din roll har behörigheten Hantera anpassade rapporter eller Hantera personliga rapporter.

För att ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter ska du göra på följande sätt

1. Klicka på fliken Rapporter.
2. Klicka på länken för rapporten du vill ladda ned på hemsidan för rapporter.
3. Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ i listrutan.
   - Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
   - Ladda ned till Excel 2000

     Obs! Nedladdning av diagram till Excel 2000 stöds inte, endast data kan laddas ned.
   - Ladda ned data (.csv)
   - Ladda ned data (.txt)
   - Ladda ned webbsida (MHTML)
4. Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.
5. Klicka på Tillbaka till hemsidan för rapporter för att återgå till hemsidan för rapporter.

För att ladda ned en rapport från Oracle CRM On Demand Answers ska du göra på följande sätt

1. Klicka på fliken Rapporter.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.

3 Klicka på Öppna analys i sektionen Öppna befintlig analys.

4 I dialogrutan Öppna analys ska du leta rätt på och välja den analys du vill ladda ned och sedan klicka på OK.

5 Klicka på Förhandsgranska analys i namnlisten på sidan Bygg och visa analys.

6 Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ.

- Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
- Ladda ned till Excel (2000)
- Ladda ned data (.csv)
- Ladda ned data (.txt)
- Ladda ned webbsida (MHTML)

7 Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.

8 Klicka på Stäng fönster i rapportens övre högra hörn för att gå tillbaka till sidan Oracle CRM On Demand Answers.

9 Klicka på Stäng fönster på sidan Oracle CRM On Demand Answers för att gå tillbaka till hemsidan för rapporter.

Importera den nedladdade rapporten

För att öppna den nedladdade rapporten öppnar du Excel och väljer Öppna i menyn Arkiv. Om data visas i en enda kolumn ska du välja den kolumnen, välja Data och sedan Text till kolumner. I en del Excel-versioner kan du också dubbelklicka på ikonen för den nedladdade filen i Utforskaren för att importera den nedladdade rapporten.

Rapporterna i Oracle CRM On Demand Answers som har laddats ned i CSV-läge avgränsar inte data automatiskt när de öppnas i Microsoft Excel. När du har laddat ned en rapport i CSV-läge använder du guiden för att konvertera text till kolumner i Microsoft Excel tillsammans med alternativet för kommaavgränsning. Kontakta det interna teamet för IT-stöd om du behöver mer information om kompatibiliteten för de olika versionerna av Microsoft Excel.

Avgränsa en CSV-fil i Microsoft Excel

Utför följande procedur om du vill avgränsa en CSV-fil i Microsoft Excel (Windows 2003 eller 2007).

Så här avgränsar du en CSV-fil i Microsoft Excel (Windows 2003 eller 2007)

1 Tryck på Ctrl+A om du vill markera alla data.

2. Klicka på Text till kolumner på fliken Data.

   Guiden för att konvertera text till kolumner visas.

3. Välj Avgränsad och klicka sedan på Nästa.

4. Välj Komma och avmarkera alla övriga kryssrutor. Klicka sedan på Nästa.

5. Välj Allmänt och klicka sedan på Slutför.

Ta bort rapporter

Du kan ta bort rapporter som du har skapat. Du kan inte ta bort rapporter som skapats av andra användare.

Så här tar du bort rapporter som du har skapat

1. Klicka på fliken Rapporter.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
3. På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.
4. I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller rapporten.
5. Klicka på Ta bort på rapportraden och bekräfta borttagningen genom att välja Ja.
6. Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

Byta namn på rapporter

Du kan byta namn på rapporter som du har skapat. Du kan bara byta namn på rapporter som du själv har skapat, och inte på rapporter som har skapats av andra användare.

Så här byter du namn på rapporter som du har skapat

1. Klicka på fliken Rapporter.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
3. På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.
4. I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller den rapport som du vill byta namn på.

5 Klicka på Ändra namn på rapportens rad.

6 Uppdatera fältet Namn.

7 Uppdatera vid behov fältet Beskrivning (upp till 2 000 tecken).

Om rapporten är offentlig visas det namn och den beskrivning som du anger på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger dem.

8 Klicka på Uppdatera.

9 Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

Kopiera och flytta rapporter

Du kan kopiera en rapport från en mapp till en annan på två sätt:

- Genom att öppna rapporten på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand Answers och sedan spara rapporten i en annan mapp.

  Obs! Använd metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

- Använda kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

  Obs! Använd inte metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

Du kan också flytta en rapport från en mapp till en annan med hjälp av kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar en rapport från Min mapp till en delad mapp.

Så här kopierar du en rapport från Min mapp till en delad mapp

1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.

2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.

3 Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.

4 Gå till rapporten du vill dela i dialogrutan Öppna analys, markera rapporten och klicka på OK.

5 Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.

6 Gå till mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i dialogrutan Spara analys.

7 Klicka på OK.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar eller flyttar en rapport från en mapp till en annan.

Så här kopierar eller flyttar du en rapport från en mapp till en annan via fönstret Hantera analys

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
4. Klicka på Kopiera/flytta på mappraden i fönstret Hantera analyser.
5. Markera mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i rapportkatalogen.
6. Klicka på Kopiera eller Flytta.

Komma igång med Answers (anpassade rapporter)

Obs! För att du ska kunna skapa anpassade rapporter måste din användarroll ha behörigheten Hantera anpassade rapporter eller behörigheten Hantera personliga rapporter.

På sidan Komma igång med Answers finns länkar för följande åtgärder:

- **Öppna befintlig analys.** Klicka på den här länken när du vill öppna en befintlig analys som finns sparad i din privata mapp eller i den delade mappen. Mer information finns i Hantera analyser (på sidan 946).
- **Hantera analyser.** Klicka på den här länken när du vill ta bort eller byta namn på en befintlig analys. Mer information finns i Hantera analyser (på sidan 946).
- **Skapa ny analys.** I den här sektionen finns länkar till ämnesområden som kan ligga till grund för en anpassad rapport.

Skapa en ny analys (anpassad rapport)

I sektionen Skapa ny analys finns två olika listor med ämnesområden som du kan använda i din rapport: analysämnesområden och rapportämnesområden. I de flesta rapporter används data från ett enskilt ämnesområde. Det går att skapa en rapport med data från två ämnesområden, men det är en avancerad uppgift.

Varje ämnesområde innehåller datafält (organiserade i dimensioner) och deras relaterade mått.

För analysämnesområdena används data som kompileras under natten. Dessa ämnesområden har i allmänhet historiska data eller trenddata eller innehåller mer komplexa beräkningar än rapportämnesområdena. Om det är första gången du loggar in visas inga data i de historiska analyserna förrän den första ETL-körningen har slutförts.

Rapportämnesområdena innehåller realtidsanalyser. Data i de här rapporterna kan ändras under arbetsdagen. Rapporter som bygger på rapportämnesområden har en uppdateringsknapp så att du kan uppdatera dem i realtid. Mer information om ämnesområden finns i Om ämnesområden i rapporter (på sidan 967).

Innan du börjar.Gör följande:

- Se till att de data som du vill ta med inte redan finns i en fördefinierad rapport.
- Bekanta dig med rapporternas och rapportposttypernas begränsningar. Mer information finns i Om begränsningar i rapporter (på sidan 962).
- Gå igenom informationen om anpassade rapporter. Om du har lagt till nya fält kan du använda dem i en rapport. Om du har ändrat visningsnamnen för några fält används de nya visningsnamnen för rapporterna. Om du däremot byter namn på posttyper, till exempel konton, visas inte de nya namnen i rapporterna.

  Obs! Om du valde alternativet för att lägga till nya urvalslistevärden vid import av data kan det hända att dessa värden inte visas i rapporterna förrän nästa ETL-körning har slutförts, vilket innebär att du kanske inte kan använda de nya värden som filter under tiden.

  Obs! Anpassade fält för relaterad information visas inte i Analytics Answers. För rapportering bör du i stället använda de ursprungliga fält som de anpassade fälten för relaterad information hänvisar till.

När du vill skapa en anpassad rapport klickar du på något av analys- eller rapportämnesområdena. Oracle CRM On Demand Answers vägleder dig sedan genom processen med att ställa in den anpassade rapporten och göra en dynamisk analys. Processen består av följande allmänna steg:

1. Steg 1: Definiera kriterier (finns "Steg 1: Ange villkor" på sidan 1189)

   Lägg upp kolumner och filter. Lägg till filter för att avgöra vilka data som ska inkluderas (valfritt men rekommenderas). Med filter begränsar du vilka data som visas så att datamängden blir mindre och systemets prestanda inte försämras.

2. Steg 2: Skapa layouter (på sidan 1217)

   Lägg till diagram och tabeller (valfritt) för att inkludera grafik eller andra sammanställningar av data.

3. Steg 3: Definiera frågor (valfritt) (på sidan 1266)

   Lägg till frågor som gör att användarna kan ange filtervärden när de kör rapporten.

4. Steg 4: Granska rapporter (på sidan 1270)

   Visa rapportresultatet innan du sparar rapporten.

Så här skapar du en anpassad rapport:

1. Klicka på fliken Rapporter högst upp på sidan.
2. På rapporthemsidan klickar du på länken Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.

   Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.

3. Klicka på ett analysämnesområde eller ett rapportämnesområde.

En webbadressreferens för analyser stöds inte

Det finns inte stöd i Oracle CRM On Demand för att använda en direkt webbadressreferens för analyser, varken inifrån applikationen Oracle CRM On Demand eller från en extern inbäddad webbadress. Använd inte

den här webbadressreferensen för att bädda in analysinnehåll i anpassade webbflikar, webbappletar eller webblänkar eftersom de här anpassningarna eventuellt inte fungerar efter en uppgradering. Innan den direkta webbadressreferensen för analyser stöds helt ska du använda funktionen för anpassade rapporter på hemsidor för att visa analysinnehåll i applikationen Oracle CRM On Demand. Du kan inte begära hjälp för problemen som påträffas när en direkt webbadress för analyser används. Endast problemen som påträffas i applikationen Oracle CRM On Demand stöds.

Språkstöd för urvalslistor

Oracle CRM On Demand Answers stöder visning av urvalslistevärden på ditt användarspråk samt på företagets standardspråk. Följande tabell listar de posttyper som stöder dessa urvalslistor och namnet på urvalslistornas undermappar. Varje undermapp innehåller en uppsättning med urvalslistefält som du kan använda för att visa urvalslistevärdena på ditt användarspråk.

Posttyp	Historik eller realtid	Namn på undermapp
Konto	Historik och realtid	Urvalslistefält för konto (användarspråk)
Kontorelation	Historik och realtid	Urvalslistefält för kontorelation (användarspråk)
Aktivitet	Historik och realtid	Urvalslistefält för aktivitet (användarspråk)
Bedömning	Realtid	Urvalslistefält för bedömning (användarspråk)
Tillgång	Historik och realtid	Urvalslistefält för tillgång (användarspråk)
Affärsplan	Realtid	Urvalslistefält för affärsplan (användarspråk)
Kampanj	Historik och realtid	Urvalslistefält för kampanj (användarspråk)
Anpassat objekt 1 - 15	Realtid	Urvalslistefält för Anpassat objekt nn (användarspråk)
Kontakt	Historik och realtid	Urvalslistefält för kontakt (användarspråk)
Händelse	Historik	Urvalslistefält för händelser (användarspråk)
Finansiell plan	Realtid	Urvalslistefält för ekonomiplan (användarspråk)
Kundämne	Historik och realtid	Urvalslistefält för kundämne (användarspråk)
Affärsmöjlighet	Historik och realtid	Urvalslistefält för affärsmöjlighet (användarspråk)
Affärsmöjlighetsprodukt	Historik och realtid	Urvalslistefält för affärsmöjlighetsprodukt (användarspråk)

Posttyp	Historik eller realtid	Namn på undermapp
Produkt	Historik och realtid	Urvalslistefält för produkt (användarspråk)
Kvot	Historik och realtid	Urvalslistefält för kvot (användarspråk)
Serviceärende	Historik och realtid	Urvalslistefält för serviceärende (användarspråk)
Delad adress	Historik	Urvalslistefält för delad adress (användarspråk)
Lösning	Historik och realtid	Urvalslistefält för lösningar (användarspråk)
Användare	Historik och realtid	Urvalslistefält för användare (användarspråk)

Posttypen Användare visas inte alltid som dimensionen Användare. Övriga dimensionsnamn som används för posttypen Användare är Godkännare, Slutlig godkännare och Senast godkänd av. Om posttypen Användare ingår i en annan posttyp visas posttypen Användare som förväntat på den andra nivån i hierarkin. Urvalslistan Användarspråk och urvalslistan Företag visas också på den andra nivån i hierarkin, inte under posttypen Användare.

Om du vill visa urvalslistevärden på företagsspråket kan du fortsätta att använda urvalslistefälten som finns direkt under standarsdimensionsmapparna. Urvalslistefälten, med termen *kod* som suffix, som tidigare fanns tillgängliga under huvudmappen finns nu också under undermapparna (t.ex. Urvalslistefält för konto (kod), Urvalslistefält för aktivitet (kod) och Urvalslistefält för kontakt (kod) osv.), där suffixet har tagits bort från fältnamnen. Du kan fortsätta att använda de här fälten med språkoberoende kod och den optimerade versionen av basurvalslistefälten i rapportfiltren om du vill förbättra resultatet för frågan.

I rapporterna förekommer urvalslistevärdena på det språk som har valts för användaren eller företaget. Men om urvalslistefälten inte har något valt värde i användargränssnittet visas fälten enligt följande tabell. Beteendet för visningen av urvalslistevärdet beror på typen av urvalslista, vilken kan vara fördefinierad eller indexerad anpassad.

I följande tabell beskrivs beteendet för visningen av urvalslistevärdet för historiken.

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
Fördefinierad	Ospecificerad	Ospecificerad eller tom. Om värdet anges till Ospecificerad visas den här texten på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad	Ospecificerad	Tom.	Ospecificerad.

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
anpassad med eller utan definierade anpassade värden			Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.

I följande tabell beskrivs beteendet för visningen av urvalslistevärdet för realtiden.

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
Fördefinierad	Tom	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad anpassad med definierade anpassade värden	Tom	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad anpassad utan några definierade anpassade värden	Tom	Posterna har tagits bort.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.

Om begränsningar i rapporter

I följande avsnitt listas begränsningarna i rapporter.

Rapportering av anpassade objekt

I Oracle CRM On Demand Answers finns ett omfattande stöd för att rapportera om anpassade objekt. Du kan skapa rapporter för anpassade objekt 1, 2 och 3 och deras respektive många-till-många-relationer med konton, kontakter, affärsmöjligheter och serviceärenden genom särskilt utformade ämnesområden. Använd ämnesområdet Avancerade anpassade objekt för att skapa rapporter om relationen mellan anpassade objekt 4-15 och andra fördefinierade objekt, däribland anpassade objekt 1, 2 och 3. För närvarande stöds dock rapporter om anpassade objekt endast i realtidsämnesområden. De är inte tillgängliga i historiska ämnesområden.

Gränser för beskrivningstext

Textfälten för beskrivning begränsar hur mycket text som kan skrivas ut i en rapport:

- Om enkelbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 2 000 tecknen om den totala bytestorleken är mindre än 4 000.
- Om flerbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 1 000 tecknen om den totala bytestorleken överstiger 2 000.

Maximalt antal rader

Högsta antal poster kan visas enligt följande:

- **Tabellvy.** Det högsta antal poster som kan visas för den här vyn är 10 000. Antalet styr också antalet rader som kan laddas ned till en Excel- eller MHT-fil (MIME HTML). När du laddar ned till CSV- eller textfiler finns det ingen gräns för antalet rader.
- **Pivottabellvy.** För den här vyn är det högsta antal poster som kan visas 20 000, och det högsta antalet ifyllda celler (rader multiplicerat med kolumner) är 200 000. Exkluderade och dolda kolumner räknas inte med i denna begränsning.
- **Nedrullningsbara listor.** I nedrullningsbara listor kan högst 1 000 värden visas. Här ingår nedrullningsbara listor i filtervillkor och rapport- och infopanelsledtexter.

Tidsgräns för frågekörning

I Oracle CRM On Demand Answers får du bästa prestanda för frågor och rapporter, samtidigt som prestationen i Oracle CRM On Demand balanseras. En tidsgräns har aktiverats för både realtidsrapporter och historiska rapporter med avsikt att minska den negativa effekt som frågor som körs länge eller skenande frågor har på den övergripande prestationen i Oracle CRM On Demand Answers. Frågorna som överskrider tidsgränsen genererar ett meddelande om tidsgränsfelet. Kontakta kundtjänst om du vill ha information om specifika tidsbegränsningar som är tillämpliga på din instans av Oracle CRM On Demand. Den maximala frågetiden får inte överstiga 10 minuter för ämnesområdena Rapportering (realtid) och 180 minuter för Analyser (historiska). Det gäller alla instanser. Mer information om hur du optimerar frågekörningstiden finns i Om rapportprestanda (på sidan 1314) och Optimera prestanda (på sidan 1315).

Urvalslistor med flera alternativ

Värden i urvalslistor med flera alternativ stöds inte i ämnesområden för realtidsrapportering. De stöds i historiska ämnesområden för följande ämnesområden:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Återförsäljare
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Analys visar ett urvalslistefält med flera alternativ (upp till tio fält för varje objekt) som en separat mapp. Inom dessa mappar kan bara de 20 första urvalslistevärdena för fältet och det sammanfogade urvalslistefältets värde användas för rapportering.

Kolumnfilterfråga i kombinerade analyser

Kolumnfilterfrågor tillhandahåller allmän filtrering av en kolumn i en begäran. Denna kolumnfilterfråga är dock inte tillgänglig i begäranden om kombinerade analyser.

Synlighet för böcker

Gruppväljaren visas på sidorna Rapporter och Infopanel och i rapporter som är inbäddade på posthemsidor. Med gruppväljaren kan du borra ned i användargrupper eller anpassade grupper. Om du har angett inställningen Synlig för alla och visar analysämnesområden (historiska), kan du utelämna underordnade eller undergrupper i respektive grupphierarki genom att avmarkera kryssrutan Inkludera delobjekt.

Gruppväljaren går inte att använda vid förhandsvisning av rapporter. Du kan utelämna delobjekt i rapporter som skapas från ämnesområdena Rapportering (realtid). Du kan avmarkera kryssrutan Inkludera delobjekt, men det påverkar inte ämnesområdena Rapportering utan bara ämnesområdena Analys.

Obs! Det finns flera inställningar i analys som styr hur synliga poster är. Mer information finns i Om synlighet för poster i analys (på sidan 1363).

Växelkurser

Om ditt företag har fler än en aktiv valuta måste företagsadministratören ange växelkurser för varje valuta. Ändringar av valutakurser visas i rapporter efter att den nattliga förnyelsen av analysdata har körts. En enda växelkurs bestäms för varje månad och kursen används till alla transaktioner under månaden.

Vissa posttyper har flera datumfält. Endast ett datumfält används för att fastställa månadens växelkurs. För valutakonverteringar för tillgångar används fältet Inköpsdatum för att fastställa månaden som används. För en affärsmöjlighet används det stängningsdatum för affärsmöjligheten som ligger närmast giltighetsdatumet för växelkursen.

Lokaliseringsinställningar

Om du ändrar standardspråk visas rapportelementen på det nya språket. Informationen i rapporter och på infopaneler beror dock på företagets standardspråk och har inget att göra med vilket språk du har valt.

Datumstöd

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för datumanalyser av mått via datumdimensionen över 41 år (2000 till 2040) för företag som använder kalenderkvartal eller räkenskapskalendrar av standardtyp. För företag som använder anpassade räkenskapskalendrar finns det i Oracle CRM On Demand Answers stöd för datumanalyser endast för de år som definierats i Oracle CRM On Demand. Om en post har skapats på ett datum som ligger utanför denna period kan du visa posten så länge den inte analyseras via datumdimensionen.

Datumdimensioner ställs inte in på samma sätt i analysämnesområden (historiska) som i rapportämnesområden (realtid). I analysämnesområdena finns det bara en datumenhet (standard eller

kanonisk) och det kan finnas en eller flera uppsättningar av mått som använder olika datum, så dessa mått kan rapporteras av vilket datum som helst inom det önskade intervallet. I rapporteringsämnesområdena finns det en eller flera datumenheter (rollanpassat) och bara en uppsättning av mått, så dessa mått kan analyseras med olika datumenheter.

Ta som exempel analysämnesområdet för affärsmöjlighetshistorik som innehåller en datumdimension (stängningsdatum) och två uppsättningar mått. Standarduppsättningen, Affärsmöjlighetsmått, baseras på stängningsdatumet, men det finns ytterligare en uppsättning mått, Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum, som gör att det går att analysera möjligheter per ett öppningsdatum. Ämnesområdet för rapportering om affärsmöjligheter innehåller emellertid två datumdimensioner: Öppningsdatum och Stängningsdatum, samt en uppsättning mått (Affärsmöjlighetsmått). Fördelen med att använda analysämnesområdets datumdimension är att då går det att analysera olika värden för hela perioden med vilket datum som helst inom det önskade intervallet i en enda rapport.

I tabellen nedan sammanfattas inställningarna av datumdimensionerna i analys- och rapportämnesområden.

Egenskap	Ämnesområden för analys	Rapportämnesområden
Datumdimensioner	En	En eller flera
Måttuppsättningar	En eller flera	En

Tidstöd

Datum och tider som visas i rapporter visas i företagets tidszon för att alla som använder rapporten ska kunna visa samma uppgifter. Det är möjligt att visa datum och tider enligt användarens tidzon (endast för rapporteringsämnesområden) om företagsadministratören har aktiverat fältet Stöd för användarens tidzon för rapportering om ämnesområden och om det här fältet är markerat i användarens profil. Om denna inställning ändras påverkas endast rapporterna som du visar och inte de rapporter som andra användare visar. Om du delar rapporter kan datum- och tidsinformationen skilja sig från den informationen andra användare ser.

Användarkvoter

Användarkvoter är tillgängliga för rapportering i följande ämnesområden: aktiviteter, aktivitetshistorik, affärsmöjligheter, affärsmöjlighetshistorik, affärsmöjlighet-produkter och historik för affärsmöjlighet-produkt. När du rapporterar användarkvoter måste du kännande till följande:

- Användarkvoter är relaterade till definitionerna i din räkenskapskalender. Om din räkenskapskalender har 12 perioder med start den första juli har även dina användarkvoter det. I rapporter avgörs användarkvoten med den sista perioden på ett räkenskapsår. Om ditt räkenskapsår exempelvis slutar den trettionde juni 2011 sträcker sig ditt användarkvotår för 2011 från den första juli 2010 till den trettionde juni 2011.
- Om ditt företag ändrar definitionen för räkenskapsåret måste du radera och återskapa användarkvoterna om den kvartals- och årsbaserade summeringen av kvotvärden för användare måste överensstämma med användarkvoterna för Oracle Contact On Demand och Oracle CRM On Demand Answers. Användarkvotens relation med räkenskapsåret i Oracle CRM On Demand Answers baseras dock fortfarande på det år då den sista perioden av räkenskapsåret slutar.
- Användarkvoter definieras för kvotnamn, datum (månad eller högre) och användare. De definieras inte på affärsmöjlighetsnivå. Om du försöker rapportera kvot- och affärsmöjlighetsmått med

affärsmöjlighetsdimension kan ODBC-fel uppstå. Denna typ av fel kan också uppstå när användarkvoten rapporteras på en nivå av dimensionsobjektet som är lägre än den definierade nivån eller den tillgängliga nivån. Exempelvis definieras användarkvoter på månadsnivå. Om du försöker rapportera på datumnivå kan ett ODBC-fel uppstå.

- Användarkvotsmått genereras alltid med chefssynlighet oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- Du kan också råka ut för ODBC-fel om du rapporterar användarkvotsmått med en icke-överensstämmande dimension. Till exempel är inte mått för användarkvoter definierade vid affärsmöjlighetsdimensionen i ämnesavsnittet Affärsmöjlighetshistorik och därmed kan du få ODBC-fel om du försöker att rapportera användarkvot och mått för affärsmöjlighet med affärsmöjlighetsdimensionsfälten.
- Om du definierar fler än en kvot för ett visst år är användarkvotvärdena som visas i rapporterna en aggregering av alla kvottyper för det året. Du måste använda funktionen för att filtrera efter mått om du vill att rapporten ska visa användarkvotsvärden för valda kvottyper för det året. Om två av kvottyperna för räkenskapsåret 2009 till exempel är Servicekvot och Licenskvot, och du vill att endast Servicekvot ska visas i rapporter om intäkter från affärsmöjligheter, ska du använda följande filter-/måttformel i kolumnen för användarkvotsvärde:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Tjänstekvot'))
  ```

Anpassade objekt 1-, 2- och 3-associeringar

Du kan inte skapa rapporter om många-till-många-associeringar mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 med följande objekt i Oracle CRM On Demand Answers:

- Aktiviteter
- Tillgångar
- Kundämnen
- Produkter

Många-till-många-relationen implementeras endast för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärende och affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand Answers. Denna många-till-många-relation kan dock implementeras mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnen och produkter. Kunder kan emellertid rapportera om en-till-många-relationen mellan dessa objekt och anpassade objekt 1, 2 och 3 med hjälp av ämnesområdet för avancerade anpassade objekt. Du kan visa element från dimensionen Aktiviteter om du tar med ett aktivitetsmått i rapporten.

Gränser för valutakonvertering

Om du anger ett valutavärde med en valuta som inte är företagets standardvaluta konverteras värdet till företagets standardvaluta i Oracle CRM On Demand Answers så att det kan användas i rapporter. Stora värden som är godkända för inmatning i en valuta kan överskrida värdegränser när de konverteras till företagets standardvaluta. När detta inträffar kan rapportgenereringen inte slutföras.

Om ämnesområden i rapporter

Sidan Komma igång med Answers innehåller två kategorier av ämnesområden: analyser och rapporter. Ämnesområdena i analyskategorin gör att du kan generera rapporter som går bakåt i tiden och som visar trendanalyser baserade på data som förnyas varje natt. Ämnesområdena i rapportkategorin innehåller färska dataanalyser och realtidsinformation.

Ämnesområden representerar information som avser ett visst område i verksamheten, eller rapport- och analysbehoven för en viss målgrupp. Namnen på ämnesområdena motsvarar den typ av information som de innehåller, till exempel dimensionsobjekt (posttyper) och fakta, som användarna vill analysera. Informationen i dessa ämnesområden ordnas och kategoriseras i olika mappar.

Ämnesområden för analys

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- Kontoadresser (finns "Ämnesområde för analys av kontoadresser" på sidan 973)
- Konto- och konkurrenthistorik (finns "Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter" på sidan 975)
- Konto- och partnerhistorik (finns "Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik" på sidan 978)
- Historik om konton och relaterade konton (finns "Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton" på sidan 982)
- Kontokontakthistorik (finns "Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik" på sidan 985)
- Kontohistorik (finns "Ämnesområde för analys av kontohistorik" på sidan 987)
- Kontoteamhistorik (finns "Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik" på sidan 990)
- Aktivitetshistorik (finns "Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik" på sidan 991)
- Tillgångshistorik (finns "Ämnesområde för analys av tillgångshistorik" på sidan 994)
- Samtalshistorik (finns "Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik" på sidan 997)
- Kampanjhistorik (finns "Ämnesområde för analys av kampanjhistorik" på sidan 1000)
- Kampanjsvarshistorik (finns "Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik" på sidan 1002)
- Kontaktadresser (finns "Ämnesområde för analys av kontaktadresser" på sidan 1005)
- Kontakthistorik (finns "Ämnesområde för analys av kontakthistorik" på sidan 1006)
- Intressehistorik för kontakter (finns "Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse" på sidan 1008)
- Intäktshistorik för kontakter (finns "Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter" på sidan 1010)
- Kontaktteamhistorik (finns "Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik" på sidan 1012)
- Affärsregistrering, historik (finns "Ämnesområde för analys av affärsregistreringar" på sidan 1013) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Historik för produktintäkt för affärsregistrering (finns "Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering" på sidan 1016) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- Återförsäljarhistorik (finns "Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik" på sidan 1019) (endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- Händelsehistorik (finns "Ämnesområde för analys av händelsehistorik" på sidan 1020)
- Hushållshistorik (finns "Ämnesområde för analys av hushållshistorik" på sidan 1022) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Kundämneshistorik (finns "Ämnesområde för analys av kundämneshistorik" på sidan 1025)
- Finansieringsbegäran, historik (finns "Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran" på sidan 1027) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Historik för affärsmöjligheter och konkurrenter (finns "Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter" på sidan 1031)
- Historik för affärsmöjligheter och partner (finns "Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner" på sidan 1034)
- Historik över affärsmöjlighet, kontakter (finns "Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighet, kontakter" på sidan 1037)
- Historik för affärsmöjligheter (finns "Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik" på sidan 1038)
- Historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt (finns "Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt." på sidan 1041)
- Historik för affärsmöjlighetsteam (finns "Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighetsteam" på sidan 1043)
- Partner, historik (finns "Ämnesområde för analys av partnerhistorik" på sidan 1045) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pipelinehistorik (finns "Ämnesområde för analys av pipelinehistorik" på sidan 1047)
- Portfölj, historik (finns "Ämnesområde för analys av portföljhistorik" på sidan 1049) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Produkthistorik (finns "Ämnesområde för analys av produkthistorik" på sidan 1051)
- Offerthistorik (finns "Ämnesområde för analys av offerthistorik" på sidan 1054)
- Säljstegshistorik (finns "Ämnesområde för analys av säljstegshistorik" på sidan 1056)
- Serviceärendehistorik (finns "Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik" på sidan 1058)
- Historik över delad adress
- Lösningshistorik (finns "Ämnesområde för analys av lösningshistorik" på sidan 1063)
- Historik för produkt med särskild prissättning (finns "Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning" på sidan 1065)
- Analys av användningsbevakning (finns "Analysämnesområde för analys av användningsbevakning" på sidan 1068)

Rapportämnesområden

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- Kontokontakter (finns "Rapportämnesområde för kontokontakter" på sidan 1075)
- Kontointäkter (finns "Rapportämnesområde för kontointäkter" på sidan 1076)
- Konton (finns "Ämnesområde för kontorapportering" på sidan 1078)
- Konton och konkurrenter (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter" på sidan 1081)
- Konton och partner (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och partner" på sidan 1084)
- Konton och relaterade konton (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton" på sidan 1087)
- Aktiviteter (finns "Ämnesområde för rapportering om aktiviteter" på sidan 1091)
- Avancerade anpassade objekt (finns "Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt" på sidan 1093)
- Bedömningar (finns "Ämnesområde för bedömningsrapportering" på sidan 1108)
- Tillgångar (finns "Ämnesområde för tillgångsrapportering" på sidan 1111)
- Affärsplanering (finns "Ämnesområde för rapportering om affärsplanering" på sidan 1113)
- Kampanjer (finns "Ämnesområde för kampanjrapportering" på sidan 1117)
- Kontaktrelationer (finns "Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer" på sidan 1119)
- Kontakter (finns "Ämnesområde för kontaktrapportering" på sidan 1121)
- Anpassat objekt 1 och konton (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt" på sidan 1123)
- Anpassat objekt 1 och kontakter (finns "Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter" på sidan 1126)
- Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter" på sidan 1129)
- Anpassat objekt 1 och serviceärenden (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden" på sidan 1131)
- Anpassat objekt 1s (finns "Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt" på sidan 1134)
- Anpassat objekt 2 och konton (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt" på sidan 1123)
- Anpassat objekt 2 och kontakter (finns "Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter" på sidan 1126)
- Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter" på sidan 1129)
- Anpassat objekt 2 och serviceärenden (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden" på sidan 1131)
- Anpassat objekt 2s (finns "Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt" på sidan 1134)
- Anpassat objekt 3 och konton (finns "Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt" på sidan 1123)

- Anpassat objekt 3 och kontakter (finns "Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter" på sidan 1126)
- Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter" på sidan 1129)
- Anpassat objekt 3 och serviceärenden (finns "Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden" på sidan 1131)
- Anpassat objekt 3s (finns "Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt" på sidan 1134)
- Händelser (finns "Ämnesområde för händelserapportering" på sidan 1137)
- Prognoser (finns "Ämnesområde för prognosrapportering" på sidan 1138)
- Hushåll (finns "Ämnesområde för hushållsrapportering" på sidan 1144) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Kundämnen (finns "Ämnesområdet för kundämnesrapportering" på sidan 1148)
- Ämnesområdet Affärsmöjligheter (finns "Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter" på sidan 1150)
- Affärsmöjligheter och konkurrenter (finns "Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter" på sidan 1153)
- Affärsmöjligheter och partner (finns "Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner" på sidan 1156)
- Affärsmöjlighet, kontakt (finns "Ämnesområde för rapportering om affärsmöjlighet, kontakter" på sidan 1159)
- Affärsmöjlighetsprodukter (finns "Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt" på sidan 1160)
- Team för affärsmöjlighet (finns "Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet" på sidan 1163)
- Beställningar (finns "Ämnesområde för orderrapportering" på sidan 1164)
- Partners (finns "Ämnesområde för partnerrapportering" på sidan 1167) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Anpassad innehållsleverans (finns "Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans" på sidan 1168) (endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- Offerter (finns "Ämnesområde för offertrapportering" på sidan 1171)
- Serviceärenden (finns "Ämnesområde för rapportering av serviceärenden" på sidan 1173)
- Delade aktiviteter (finns "Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter" på sidan 1176)
- Lösningar
- Produkt med särskild prissättning (finns "Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning" på sidan 1065)
- Fordon (finns "Ämnesområde för fordonsrapportering" på sidan 1182)

I följande tabell visas de fem ämnesområdena som används i Oracle CRM On Demand.

Typ av ämnesområde	Beskrivning
Enkel	Den här typen av ämnesområde består av en enda tabell med fakta som innehåller alla mått för den drivande posttypen. Rapporten innehåller alltid ett resultat som går att förstå. Oavsett vilken kombination av attribut och mått som du väljer för rapporten returneras med andra ord alltid ett resultat som återspeglar informationen i Oracle CRM On Demand. Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill skapa rapporter för en uppsättning mått. I dessa rapporter kan du visa detaljerade transaktionsdata.
Flera fakta	Det här ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller på olika dimensionsnivåer. Faktatabellerna är sammankopplade med delade dimensioner. Det innebär att du kan göra kombinerade faktaanalyser. Alla dimensioner har inte en relation med alla faktatabeller. Kvottabellen har till exempel endast en relation med dimensionerna Ägd av användare, Kvot och Datum. Dessa dimensioner kallas även för överensstämmande dimensioner enligt terminologin för dimensionsmodeller. Om du väljer attribut från en dimension och ett mått från ett faktum i ett sådant här ämnesområde, och de saknar direkt relation med varandra, kommer inte rapporten att fungera som den ska. I vissa fall är måttfältet tomt eller så visas ett fel i rapporten. Detta ämnesområde är lämpligt när du vill skapa rapporter för flera, men ändå relaterade, uppsättningar mått.
Sammanfattning	Det här ämnesområdet består a en enskild översiktsfaktatabell. Det innebär att du kan göra översiktsanalyser av mått med hjälp av en nyckeldimension. Det kallas för *översikt* eftersom det ger översiktsinformation om en specifik dimension eller posttyp i Oracle CRM On Demand-analyser, till exempel posttypen Konto. Från det här ämnesområdet kan du erhålla alla CRM-relaterade mått, till exempel mått för försäljningsintäkter, serviceärenden, aktiviteter och kundämnen. Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill få översikt över mått med hjälp av en nyckeldimension, utan att behöva analysera dessa mått med hjälp av andra dimensioner.
Många-till-många (M:M)	Det här ämnesområdet representerar både relationerna många-till-många och en-till-många mellan två posttyper. Det innehåller en faktatabell, men kan också vara ett ämnesområde utan faktatabell. En-till-många-relationen mellan Anpassat objekt 1 och Konto kan också rapporteras från det här ämnesområdet. Om du vill rapportera om många-till-en-relationen mellan Konto och Anpassat objekt 1 ska du dock inte använda det här ämnesområdet. I ämnesområdet Anpassat objekt 1, som är ett ämnesområde med enkel utformning, kan du rapportera om alla många-till-en-relationer mellan standardposttyperna och Anpassat objekt 1. Ämnesområdet Många-till-många är det enda som du kan använda för att rapportera om relationerna många-till-många och en-till-många mellan posttyper.

Typ av ämnesområde	Beskrivning
Förenat	I det här ämnesområdet samlas alla dimensions- och måttmappar i samma ämnesområde. Det gör att du kan skapa rapporter för alla posttyper och deras tillhörande posttyper och det finns ingen enskild pådrivande posttyp i det här ämnesområdet. Du kan skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan nya anpassade objekt (Anpassat objekt 4-12) och andra posttyper, men inte för många-till-många-relationer. Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är det enda ämnesområde som tillhör den här typen av ämnesområden. Det är det enda ämnesområde där du kan rapportera om relationen mellan Anpassat objekt 4–15 och andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Alla typer av relationer kan rapporteras i det här ämnesområdet, förutom många-till-många-relationen.

De första fyra typerna av ämnesområden ovan (Enkel, Flera fakta, Översikt och Många-till-många) är standardämnesområden. Det femte ämnesområdet är ett förenat ämnesområde för nya anpassade objekt.

Standardämnesområden

Standardämnesområden är avsedda för rapporter om relationen mellan standardposttyper, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Standardposttyper och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan ha följande relationer:

- En-till-många
- Många-till-en
- Många-till-många

Oracle CRM On Demand innehåller särskilt avsedda ämnesområden som kan användas för att skapa rapporter om en många-till-en-relation mellan en standardposttyp och andra posttyper. I ämnesområdet Affärsmöjligheter kan du skapa rapporter för relationen mellan posttypen Affärsmöjlighet och andra posttyper. I särskilt avsedda ämnesområden kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan två posttyper. I ämnesområdena Affärsmöjlighet och Partnerhistorik kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan posttyperna Affärsmöjlighet och Partner.

Förenat ämnesområde

I ämnesområdestypen Förenat kan du skapa rapporter för Anpassat objekt 4–15 med andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är ett exklusivt ämnesområde av den här typen, som har tagits med i den här versionen, som förenar rapporter för anpassade objekt och deras associerade objekt under ett enda ämnesområde.

Med det här ämnesområdet får du en mer fullständig funktion för posttyper och relaterade posttyper. Idén med en enda drivande posttyp tillämpas inte längre. Avsaknaden av en drivande posttyp innebär att du alltid måste lägga till ett standardmått i rapporten. Eftersom ett förenande ämnesområde saknar ett drivande objekt måste rapporten alltid innehålla ett mått för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten. I icke förenande ämnesområden behöver du inte välja mått eftersom relationen är fördefinierad i databasen med hjälp av ett inbyggt faktamått.

Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt innehåller åtkomst till alla de relaterade posttypmåtten. Från det här ämnesområdet kan du bygga en översiktsrapport för alla relaterade mått, inklusive alla posttyper i Oracle CRM On Demand.

Med ämnesområdet Avancerade anpassade objekt kan du bygga rapporter som innehåller en-till-många- och många-till-många-relationer för alla posttyper. Med utformningen många-till-många måste du använda ämnesområdet Konto och Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter för en-till-många-relationen och du måste använda ämnesområdet Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter om en-till-många-relationen mellan andra posttyper och Anpassat objekt 1. Genom att använda ämnesområdet Avancerade anpassade objekt får du åtkomst till båda relationstyperna. Många-till-många-relationen är dock inte tillgänglig i det här ämnesområdet.

I följande tabell visas ämnesområdet för nya anpassade objekt.

Namn på ämnesområde	Typ av ämnesområde
Ämnesområde för anpassat objekt	
Avancerade anpassade objekt	Avancerat eller förenat

Namnändring av poster i analyser

I Oracle kan du ändra namn på posttyper i analyser för alla standardposttyper. Företagsadministratörer kan ändra namn på posttyper i Oracle CRM On Demand. Dessa nya namn visas i analysdelen av Oracle CRM On Demand. De namnändrade posttyperna visas med sina nya namn i ämnesområden, rapporter och infopaneler. Om en företagsadministratör till exempel ändrar namnet på posttypen Konto till *Läkare* i Oracle CRM On Demand ersätts ordet *Konto* i alla svar och ämnesområden. Därför blir ämnesområdet *Kontoadress* istället *Läkaradress.* Ämnesområdet *Kontomått* blir *Läkarmått* och så vidare. För närvarande går det dock inte att ändra namn på posttyperna för rapport- och infopanelsnamn.

Row_ID och objekt-id

För varje posttyp i ett ämnesområde (t.ex. konto, aktivitet, tillgång osv.) mappas fältet Row_ID i databasen till ett fält som kallas <object>-id, t.ex. något av följande: Konto-id, Kundämnes-id, Serviceärende-id osv.

Ämnesområde för analys av kontoadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och adresser. I det här ämnesområdet kan du rapportera kontots alla adresser tillsammans med dess anpassade fält samt en adress som delas av flera konton. Ämnesområdet har inga mått.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Adress

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Mappen Anpassade fält för konto mappas bara till de anpassade fälten i Kontoadresser. Om en delad adress associeras med ett konto, kommer bara de anpassade fält som läggs till i kontoadresserna via alternativet Redigera att kunna användas för rapportering, inte de anpassade fälten för den delade adressen.

Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan konkurrenterna och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade*

anpassade mått. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Potentiell intäkt
  - Potentiell intäkt (000)
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Det totala antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen

- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj

- Datum
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Potentiell intäkt
  - Potentiell intäkt (000)
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är

associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontohistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas företagets viktiga mätvärden för kontona. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda kontoposttypen för att få svar på frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Sammanfattning

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton

- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt

- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och användare. Eftersom det går att associera ett konto med olika teammedlemmar i Oracle CRM On Demand kan du använda ämnesområdet till att skapa en lista med alla teammedlemmar som är associerade till ett konto, eller alla konton där en användare läggs till som teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontoteam
- Teammedlem

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en bred uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla enstaka aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta möjliga nivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den bredaste uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller två eller flera faktatabeller, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj
- Kundämne

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Händelse
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Kvot
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
  - Anpassade mått för aktivitet
  - Aktivitetsmått efter skapandedatum
    - Antal aktiviteter (skapandedatum)
    - Antal möten (skapandedatum)
    - Antal avslutade aktiviteter (skapandedatum)
    - Antal öppna aktiviteter (skapandedatum)
    - Antal uppgifter (skapandedatum)

- Aktivitetsmått efter Övriga datum
  - Antal möten (slutdatum)
  - Antal möten (startdatum)
  - Antal uppgifter (förfallodatum)
- Antal konton med aktiviteter
- Antal aktiviteter
- Antal schemalagda möten
- Antal ringda samtal
- Antal genomförda samtal
- Antal avslutade aktiviteter
- Antal öppna aktiviteter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Aktiverade fält i användarens tidszon

Vanligtvis anges alla tider som finns med i rapporterna för analysämnesområdet i företagets tidszon, för att tidsangivelsen ska vara densamma oavsett vem som tar fram rapporterna. Aktivitetsdimensionen innehåller följande fält:

- Sluttid
- Sluttid i användarens tidszon
- Starttid
- Starttid i användarens tidszon

Fälten Sluttid och Starttid anger aktivitetstiden i företagets tidszon. Fälten Sluttid i användarens tidszon och Starttid i användarens tidszon innehåller samma tidsangivelser som standardfälten, men i användarens lokala tidszon.

Ämnesområde för analys av tillgångshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått efter konto-, tillgångs-, produkt- och användardimensioner. Du kan bevaka tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Datum
- Ägd av användare
- Produktkategori
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Tillgångsmått
  - Tillgångsmått efter inköpsdatum
    - Antal tillgångar
    - Inköpspris
    - Kvantitet
    - Genomsn. inköpspris
    - Genomsnittlig kvantitet
  - Tillgångsmått efter leveransdatum
    - Antal tillgångar
    - Inköpspris
    - Kvantitet
    - Genomsnittligt inköpspris
    - Genomsnittlig kvantitet
  - Antal tillgångar
  - Inköpspris
  - Kvantitet
  - Genomsnittligt inköpspris
  - Genomsnittlig kvantitet

Användningsanteckningar

Du kan analysera tillgångsmåtten efter dimensionen Ägd av användare. Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet för samtalsaktivitetshistorik gör att säljchefer och säljare kan analysera samtalsaktiviteterna per konto, kontakt, aktivitet, ägare, produkt, produktkategori och datum. Till skillnad från ämnesområdet för aktivitetshistorik baseras måtten för samtalsaktivitetshistoriken på de biovetenskapliga posttyperna som är relaterade till aktiviteten: Specificerade produkter, Varuprovsleveranser, Begärda varuprover, Objekt för begärda varuprover och Kampanjartikelleverans. Det betyder att aktiviteter som inte innehåller poster för en eller flera av dessa relaterade underordnade posttyper inte kan rapporteras med hjälp av detta ämnesområde.

Du kan summera samtalsaktiviteterna för olika nivåer i en produkthierarki, till exempel märke, undermarknad och marknad, med hjälp av produktkategoridimensionen.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Samtalsaktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Specificerade produkter
- Begärda varuprover
- Lämnade varuprov

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för samtalsaktiviteter

- Anpassade mått för specificerade produkter
  - Indexerad valuta
  - Indexerat antal
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat antal
- Anpassade mått för varuprovsleveranser
- Anpassade mått för varuprovsleveranser
  - Indexerad valuta
  - Indexerat antal
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat antal
- Antal konton
- Antal samtalsaktiviteter
- Antal samtalsdetaljer per produkt
- Antal samtal, specificerade produkter
- Antal samtal, kampanjartikelleverans
- Antal samtal, objekt för begärda varuprover
- Antal samtal, begärda varuprover
- Antal samtal, varuprovsleveranser
- Antal kontakter
- Antal lämnade kampanjartiklar
- Antal objekt för begärda varuprover
- Antal varuprovsleveranser

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer. Du kan rapportera om posterna med deltagarsamtal, kontosamtal och arbetssamtal samt deras associerade mått.

Antalet kontakter visar kvantiteten av unika primära kontakter, inte alla kontakter som associerats med samtalet.

Ämnesområde för analys av kampanjhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanjer

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanjer
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kundämnen
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kontakter för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)

- Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 10 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne (Definition: Kundämnena som har blivit kunder, uttryckt i procent.)
- Intäkt
- Bokförd intäkt
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Avkastning på investerat kapital

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Obs! Kampanjsvarsdata begränsas endast till data från kampanjer i Oracle Email Marketing On Demand. Inga svarsdata för kampanjer, där data har angetts via användargränssnittet för Oracle CRM On Demand, visas. Oracle Email Marketing On Demand har avvecklats och inga nya kampanjer kan startas. Du kan fortsätta använda det här ämnesområdet om du vill rapportera om befintliga kampanjdata.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera kampanjinformation, inklusive svarsdata från Oracle Email Marketing On Demand -kampanjer. Det kompletterar ämnesområdena för kampanj som innehåller data om kampanjresultat. Här kan företag analysera svar på en Oracle Email Marketing On Demand-kampanj genom

att besvara följande frågor: Hur många personer tog emot kampanjen? Hur många av dem svarade? Hur svarade de? Hur lång tid tog det för dem att svara? och så vidare.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kampanjmottagare
- Kampanjsvar
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal mottagare. Det här måttet baseras på innehållet i fältet Kampanjmottagare.
  - Antal permanenta avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Adressen flyttad, Felaktig adress och Felaktig sändare.
  - Antal tillfälliga avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Postlådeproblem, Systemproblem, Nätverksproblem, Protokollproblem, Säkerhetsproblem, Meddelandet är för stort, Semester och Sista utväg.
  - Antal som svarar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal öppna svar. Det här måttet baseras på responstypen Meddelandet har öppnats.
  - Antal genomklickningar. Det här måttet baseras på responstypen Genomklickning.
  - Antal anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Anmälningar till listan.
  - Antal avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Avanmälningar från listan.
  - Antal globala anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala anmälningar.
  - Antal globala avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala avanmälningar.
  - Genomsnittligt antal dagar till svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.

Användningsanteckningar

Kampanjresponsmåtten baseras antingen på leveransstatusen eller på responstypen. Exempelvis baseras antalet permanenta avvisningar på responstypen och inte på leveransstatusen, fastän det finns en leveransstatus för Permanent avvisning.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontaktadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontaktens primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontaktens adresser och en adress som delas av flera kontakter. I det här ämnesområdet kan du dock rapportera alla adresser för en kontakt, liksom en adress som delas av flera kontakter. Ämnesområdet har inga faktatabeller och inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Adress

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontakthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på följande frågor: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt? Hur många prospekt inbringar en viss kontakt?

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj

- Kontakt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Antal kunder
  - Antal kontakter
  - Antal prospekt

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med ämnesområdet för historikanalys av kontakts intresse kan du generera rapporter om kontaktens intressen för kontaktdimensionen. Rapporten hjälper rådgivare och deras chefer att fastställa kundernas intressen och hobbyer, och att välja meningsfulla gåvor till kunderna baserat på intressena. De kan även använda informationen till att arrangera relevant evenemang, till exempel golfturneringar. På så sätt kan rådgivarna fördjupa kundrelationerna och träffa kundernas vänner och familjer. Evenemangen kan generera nya affärer.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i

mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Ägd av användare
- Datum
- Kontaktintressen

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintressen
  - Antal intressen för kontakten

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter kan du analysera produktintäkter efter kontakt, produkt, produktkategori, ägare och datum. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal produkter
- Genomsnittligt antal produkter
- Genomsnittlig intäkt

Gör att användare kan skapa rapporter som visar olika typer av produktintäkter över tiden, till exempel beräknad intäkt jämfört med faktisk intäkt. Jämförelsen gör det lättare för användarna att förstå intäktspotentialen för och försäljningen av produkter efter kontakt. Du kan använda dimensionen Produktkategori för att summera intäkt för kontakter på olika nivåer i produkthierarkin, till exempel varumärke, undermarknad och marknad.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktintäkt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintäkter
  - Genomsnittligt antal produkter
  - Antal produkter
  - Genomsnittlig intäkt

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och teammedlemmar. Du kan använda det till att lista alla teammedlemmar som är associerade till en kontakt, och alla kontakter där en användare läggs till som en teammedlem. Du kan också använda den för att rapportera om det primära konto som har associerats med kontakten. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om kontakter som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till någon kontakt. Ämnesområdet har inga faktatabeller eller mått.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Teammedlem

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av affärsregistreringar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering av affärsregistreringar finns uppgifter om hur dina partner använder affärsregistreringarna och vilken effekt registreringarna har på din verksamhet. Du kan till exempel göra följande:

- Skapa en rapport för att kunna visa vilken intäkt som förväntas av affärsregistreringarna.
- Bestämma hur många dagar i genomsnitt det tar att godkänna en affärsregistrering.
- Bestämma hur många affärsmöjligheter i procent som har registrerats.
- Rapportera hur många affärsregistreringar som har resulterat i nya affärsmöjligheter.
- Bestämma hur länge affärsregistreringarna i genomsnitt gäller.

- Rapportera den kvartalsvisa förändringen av intäkten från affärsregistreringarna.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet

- Kontakt
- Datum
- Affärsregistrering
- Slutgiltig godkännare
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

Mått som inte baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras inte på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
  - Affärsregistrering, anpassade mått
  - Antal affärsregistreringar
  - Antal affärsregistreringar med affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar för nya affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar för befintliga kunder
  - Antal affärsregistreringar för nya kunder
  - Antal affärsregistreringar konverterade till affärsmöjlighet
  - Antal affärsregistreringar som avvaktar godkännande
  - Antal godkända affärsregistreringar
  - Antal utgångna affärsregistreringar
  - Antal dagar avvaktande godkännande
  - Genomsnittligt antal dagar till godkännande
  - Genomsnittlig giltighetsperiod (i dagar)
  - % affärsregistreringar godkända
  - % avslagna affärsregistreringar
  - % affärsregistreringar returnerade
  - % affärsregistreringar som konverterats till affärsmöjlighet
  - Antal affärsregistreringar som resulterar i vinster

Mått som baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått

- Total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
- Genomsnittlig total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
- Total intäkt från affärsregistreringar
- Genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar
- Senaste kvartal, total intäkt från affärsregistreringar
- Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar

Användningsanteckningar

Den associerade kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet Produktintäkt för affärsregistrering gör att du kan identifiera tendenser för affärsregistreringarna. Analysen gör att du kan skapa grundläggande sökningar med produktintäktsvärden för affärsregistreringar med kärndimensionsattribut. Du kan få svar på frågor som:

- Hur stor är den förväntade maximala intäkten av en enstaka produkt i en affärsregistrering?
- Vilken är den genomsnittliga intäkten för varje öppen affärsregistrering (beräknad av intäktsposter)?
- Hur många unika produkter finns i alla affärsregistreringar (oberoende av godkännandestatus)?
- Vilka är de bästa produkterna i alla öppna affärsregistreringar: per total kvantitet, per total intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?
- Visa alla öppna affärsregistreringar som har minst en produktintäktsrad med antingen nollkvantitet eller nollpris.
- Vilka var de bästa produkterna förra kvartalet: per kvantitet, per intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?

Relationstyp

En-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kontakt
- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Datum (baserat på då affärsregistreringen upphör)
- Affärsregistrering
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt

- Produktkategori

Mått

Ämnesområdet har följande mått:

- Mått för produktintäkt för affärsregistrering
  - Anpassade mått för produktintäkt för affärsregistrering:
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal produkter
  - Antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittligt antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt pris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittlig total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total intäkt i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter (per affärsregistrering)
  - Senaste kvartalet, total intäkt
  - Senaste kvartalet, total intäkt (000)
  - Total kvantitet
  - Total kvantitet (000)
  - Total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt
  - Total intäkt (000)
  - Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter

- Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter (000)
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar (000)
- Huvudpartnerkonto

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av återförsäljarhistorik kan du analyser återförsäljarhistoriken med avseende på serviceärenden och aktiviteter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Återförsäljarmått
  - Anpassade återförsäljarmått
  - Antal återförsäljare
  - Antal serviceärenden
  - Antal aktiviteter

- Antal öppna aktiviteter
- Antal avslutade aktiviteter

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av händelsehistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Affärssyfte

En händelse kan vara vilken typ som helst av kampanj eller utbildning där säljare eller övriga yrkesverksamma deltar. Ur ett företagsperspektiv finns det följande typer av händelser:

- **Säljarnivå.** Utförs av en chef och en eller flera säljare.
- **Företagsnivå eller nationell nivå.** En nationell utbildning eller sammankomst som inriktas på en specifik grupp av yrkesverksamma.

Du kan planera händelser på nationell nivå för en viss produkt eller period och sedan koppla resurser per region, distrikt eller säljare. Läkemedelsföretag behöver t.ex. mätvärden och information om medicinutbildningar för att kunna rikta in försäljningen och marknadsaktiviteterna. Ur ett företagsperspektiv innehåller rapporterna information som gör att företagen kan styra budgeterna för att få så få avvikelser som möjligt.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum
- Händelse
- Deltagare
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Händelsemått
  - Antal händelser
  - Antal deltagare
  - Budgetöverskott/-underskott

    (Definition: Skillnaden mellan händelsebudgeten och händelsekostnaden.)

- Händelsebudget

  Händelsebudgetvärdet kommer från dimensionen. När bara händelsedimensionen används är värdet summan av dimensionsfältvärdet. När andra dimensioner används (särskilt deltagare) är värdet det högsta dimensionfältvärdet.

- Händelsekostnad

  (Definition: Kostnaden för de slutförda aktiviteterna för alla deltagare i en händelse.)

Användningsanteckningar

Om företaget ändrar visningsnamnet för händelsen till ett eget namn visas det egna namnet i dina rapporter.

I utgåvor före Utgåva 29 skapade rapporter som innehöll dimensionerna Produktkategori och Händelser bara resultat om en produkt hade kopplats till händelsen. Det här beteendet har ändrats i utgåva 29 och nu är Produktkategori oberoende av kopplingen mellan händelse och produkt.

Händelser utan deltagare
Händelser som inte har några deltagare tas inte med i rapporter, utom i specialfall. Det enda sättet att visa händelser utan deltagare i rapporter, är att bara använda dimensionen Händelse (lägg inte till någon andra dimension) och inte ta med några mått.

Ämnesområde för analys av hushållshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för analys av hushållshistorik går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. I ämnesområdet kan rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

II ämnesområdet för analys av hushållshistorik finns det också en portföljdimension som kan användas för att rapportera information om portföljer som tillhör hushållskontakter. Observera att portföljen bara har en indirekt relation till hushållen (via kontakter) och därför kan portföljdimensionsattributen inte användas direkt för att analysera hushållsmått. Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar

- Hushållets totala tillgångar
- Hushållets totala tillgångar, genomsnitt

- Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
- Kontaktens totala tillgångar
  - Totala tillgångar
  - Totala tillgångar, genomsnitt
- Kontaktens totala utgifter
  - Totala utgifter
  - Totala utgifter, genomsnitt
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst
  - Total inkomst, genomsnitt
- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder
  - Totala skulder, genomsnitt
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
- Anpassade hushållsmått
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen

- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av kundämneshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen per konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller posttyper som refererar till mått som analyserar kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj
- Kundämne

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att följa upp kundämne (Definition: Antal dagar för att följa upp kundämnet delat med antalet kundämnen.)
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
  - Beräknad intäkt

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

Medel för marknadsutveckling, eller finansiering, ger varumärkesägare möjlighet att systematiskt finansiera partnern för att partnern ska sälja produkterna i specifika geografiska områden eller marknader. Via finansieringsbegäranden kan partnern begära förhandsgodkännanden av medel för marknadsföringsaktiviteter. När varumärkesägaren godkänner finansieringsbegäran kan partnern utföra aktiviteten och sedan skicka ett krav på det spenderade förhandsgodkända beloppet.

Varumärkesägare måste ha mått och information om finansieringsbegäran för varje partner och kvartal för att de ska kunna rikta in marknadsföringen och kanalförsäljningen. Ämnesområdet för analys av historik över finansieringsbegäranden ger ägarna den nödvändiga informationen så att de kan styra sina finansieringsbudgetar och garantera att beloppen ges till aktiviteter som ger maximalt tillbaka.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Huvudpartnerkonto
- Kampanj
- Finansieringsbegäran
- Datum
- Ägd av användare
- Godkännare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för finansieringsbegäranden
  - Anpassade mått för finansieringsbegäranden
  - Mått för finansieringsbegäranden per sänddatum
    - Antal finansieringsbegäranden
    - Begärt belopp
    - Genomsnittligt begärt belopp
    - Förhandsgodkänt belopp
    - Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
    - Totalt begärt kravbelopp
    - Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
    - Totalt godkänt kravbelopp
    - Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
  - Antal finansieringsbegäranden

- Begärt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp
- Förhandsgodkänt belopp
- Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt belopp
- Senaste kvartalet, förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Totalt begärt kravbelopp
- Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Totalt godkänt kravbelopp
- Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, totalt begärt kravbelopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden avvaktande godkännande
- Begärt belopp avvaktande godkännande
- Antal skickade finansieringsbegäranden
- Antal godkända finansieringsbegäranden
- Antal avslagna finansieringsbegäranden
- Antal returnerade finansieringsbegäranden
- Antal annullerade finansieringsbegäranden
- Antal upphörda finansieringsbegäranden
- Antal skickade finansieringskrav
- Antal godkända finansieringskrav
- Antal avslagna finansieringskrav
- % av finansieringsbegärandena som har godkänts
- % av finansieringsbegärandena som har upphört
- % av finansieringsbegärandena som har avslagits
- % av finansieringsbegärandena som har returnerats
- Antal dagar avvaktande godkännande
- Antal dagar till godkännande

- Genomsnittligt antal dagar avvaktande godkännande
- Genomsnittligt antal dagar till godkännande

Användningsanteckningar

Om företaget ändrar visningsnamnet för finansieringsbegäranden till ett eget namn visas det egna namnet i dina rapporter.

Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt

- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighetskonkurrent
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)

- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor

- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighet, partner
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet

- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighet, kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om alla kontakter som är associerade med en affärsmöjlighet eller en kontakt som är associerad med flera affärsmöjligheter. I övriga ämnesområden för affärsmöjligheter kan du endast rapportera om en affärsmöjlighets primära kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller och mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Affärsmöjlighetsmåtten definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet. Det innebär att du kan analysera måtten för alla dimensioner. Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum.

Relationstyp

Flera fakta

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt

- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal kontakter med affärsmöjligheter

- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I ämnesområdena för rapportering om affärsmöjligheter och för analys av affärsmöjlighetshistorik finns olika mått. Innan du väljer något av dessa ämnesområden bör du gå igenom vad måtten innebär, så att du använder det ämnesområde som passar bäst.

Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter per konto, kontodistrikt, partner, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå mycket ingående och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Flera fakta

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighetsteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Opportunity Team
- Ägd av användare

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

Datasynlighet. Om inställningarna för Historiskt ämnesområde som du har definierat i din profil är Synlig för chefer eller Synlig för teamet, använder det här ämnesområde läget Synlig för teamet och du kan rapportera alla affärsmöjligheter som du äger eller är teammedlem för. Om inställningen som du har definierat i din profil är Synlig för alla, går det att rapportera affärsmöjligheter som ägs av dig eller dina underordnade eller poster där du eller dina underordnade har lagts till som teammedlemmar.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Ämnesområde för analys av partnerhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av partnerhistorik kan du analysera partnerhistoriken. Du kan analysera kundämnen, affärsmöjligheter och intäkter efter partner och distrikt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Partner
- Distrikt

- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för ägande partner
  - Antal affärsmöjligheter
    - Antal partner med affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Gensnittlig bokförd intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
    - Stängd intäkt
    - Bokförd intäkt (000)
    - Bokförda produktintäkter
    - Bokförda produktintäkter (000)
    - Produktintäkter (000)
    - Antal kundämnen
    - Antal arkiverade kundämnen
    - Antal kvalificerade kundämnen
    - Antal avslagna kundämnen
    - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
    - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
    - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Genomsn. antal dagar till uppföljning för kundämne
    - Genomsnittlig potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt (000)
    - Antal partner med kundämnen
  - Anpassade mått för partner

- Antal partner

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av pipelinehistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet för pipelinehistorik ger en månatlig ögonblicksbild av alla affärsmöjligheter i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder av pipeline tas varje dag under den nattliga bearbetningen, men vid arkiveringen behålls bara den senaste ögonblicksbilden för varje månad och övriga ögonblicksbilder rensas bort. De ögonblicksbilderna tas aldrig bort. Under den fullständiga extraheringen, transformeringen och laddningen (ETL) av data säkerhetskopieras ögonblicksbilderna och återställs helt. Om företag ändrar sin typ av räkenskapsår kommer de historiska ögonblicksbilderna inte att återjusteras med definitionen av den nya räkenskapskalendern. För företag med en anpassad typ av räkenskapskalender kan de historiska ögonblicksbilderna bara rapporteras för de definitioner för räkenskapsår som finns i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder tas av affärsmöjligheter utan avslutsdatum och av affärsmöjligheter där avslutsdatum ligger i aktuellt kvartal eller i ett kommande kvartal.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Pipeline, datum för ögonblicksbild
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Historiska pipelinemått
  - Intäkt. Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten.
  - Förväntad intäkt. Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten.
  - Bokförd intäkt. Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten. När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
  - Intäkt (000). Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten (i tusental).
  - Förväntad intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten (i tusental).

- Bokförd intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten (i tusental). När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan.
- Förväntad intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan.
- Bokförd intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan.
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Förväntad intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Bokförd intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Distrikt

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av portföljhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera historik, kontakter och produkter för portföljen. Med portföljrapporter kan du generera rapporter om portföljer för följande dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgivare och Tid. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka finansiella produkter äger kunderna och hur ser deras demografiska profil ut?
- Hur stor del av min kunds tillgångar är investerad i värdepapper och tillgångsklasser?
- Hur stora är tillgångarna i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka tillgångsklasser finns i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka är mina bästa kunder enligt portföljstorlek och intäkt?

Med den här informationen kan du analysera portföljer med avseende på både kunder och rådgivare.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Datum
- Institution
- Ägd av användare
- Portfölj

- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Portföljmått
  - Anpassade portföljmått
  - Antal portföljer
  - Totalt tillgångsvärde
  - Lånebelopp
  - Premie
  - Intäkt
  - Nominellt värde
  - Kreditgräns
  - Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
  - Genomsnittligt lånebelopp
  - Genomsnittlig premie
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittligt nominellt värde
  - Genomsnittlig kreditgräns

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Ämnesområde för analys av produkthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera intäktsmått efter produkt, konto, användare, affärsmöjlighet, datum och distriktsdimensioner. Ämnesområdets detaljnivå är något högre än i ämnesområdet Affärsmöjlighet-produktrapportering, eftersom du där kan analysera intäkter av affärsmöjligheter med fokus på produktdimensionerna. Det här ämnesområdet överbryggar analysgapet mellan ämnesområdena Affärsmöjlighetsrapportering och Affärsmöjlighet-produktrapportering.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Produkter
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produktintäkt
  - Anpassade intäktsmått för produkt
  - Intäkt
  - Förväntad produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Förväntad produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Inköpspris
  - Genomsnittligt inköpspris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Total kvantitet
  - Produktintäkt för ett kvartal sedan
  - Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan
  - Produktintäkt för ett kvartal sedan (000)
  - Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan (000)

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Fältet Prognosflagga i dimensionen Produkt i det här ämnesområdet har mappats till posttypen Affärsmöjlighetsintäkt. Om det här fältet väljs med andra produktfält (t.ex. Produkt) visas endast produktposterna som är associerade med en post av typen Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt i rapporten.

Ämnesområde för analys av offerthistorik

Tillgänglighet

Det här ämnesområdet finns i alla utgåvor av Oracle CRM On Demand. Objektet Offert måste reserveras av en administratör.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera offerter utifrån dimensionerna konto, datum, affärsmöjlighet och ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade mått för offert
- Antal offerter

Användningsanteckningar

Ingen.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i

mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Ämnesområde för analys av säljstegshistorik

Säljstegshistorik har följande ämnesområden:

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan analysera affärsmöjligheter vid olika säljsteg efter konto, affärsmöjlighet, säljsteg och datumdimension. Ämnesområdet Säljstegshistorik innehåller händelsebaserade historiska ögonblicksbilder av affärsmöjligheter som bara finns tillgängliga på historiksidan. Eftersom affärsmöjligheter genomgår flera säljsteg är det här ämnesområdet tätare än ämnesområdet för affärsmöjligheter, med så många poster som antalet affärsmöjligheter gånger antalet säljsteg de har genomgått.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Historiskt säljsteg
- Affärsmöjlighet

Mått

Följande är den kompletta listan med mått för ämnesområdet:

- Mått för säljsteg
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Antal dagar i steg
  - Antal affärsmöjligheter
  - Bortfallna
  - Kvot för bortfallna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I Affärsmöjlighet är dimensionen en mapp för Ägd av användare. Den här mappen ligger hierarkiskt under dimensionen Affärsmöjlighet, men mappen Ägd av användare är sin egen dimension. Varje dimension är relaterad till en tabell i databasen. När en rapport ritas från fler än en tabell används mätningarna i rapporten för att relatera tabellerna.

Denna effekt visas genom följande exempel där ägaren till Affärsmöjlighet_A har ändrats mellan två säljsteg:

Exempel 1: Du väljer bara fält från dimensionen Affärsmöjlighet.
Resultat 1: Alla affärsmöjligheter tas med i rapporten.

Exempel 2: Du väljer bara fält från mappen Ägd av användare.
Resultat 2: Alla användare tas med i rapporten, oavsett om de äger några poster eller inte.

Exempel 3: Du väljer fält från både dimensionen Affärsmöjlighet och mappen Ägd av användare.
Resultat 3: Rapporten innehåller flera rader för Affärsmöjlighet_A; en rad för varje ägare den hade under de olika säljstegen.

Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera serviceärendehistorik, konton och tillgångar. Du kan analysera serviceärenden efter följande dimensioner: konto, kontakt, serviceärende, användare, partner, affärsmöjlighet och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmåtten kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftskostnaderna.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Tillgång

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceärende
- Fordon

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Serviceärendemått

- Mått efter avslutsdatum för serviceärende
- Antal annullerade serviceärenden (avslutsdatum)
  - Antal stängda serviceärenden (avslutsdatum)
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
  - Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
- Anpassade serviceärendemått
- Antal serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende

Användningsanteckningar

De anpassade fälten i fordonsdimensionen delas mellan posttypen Fordon och posttypen Tillgång. Posttypen Fordon har två uppsättningar med anpassade fält: en uppsättning som delas med posttypen Tillgång och som visas i fordonsdimensionen, samt en uppsättning som är exklusiv endast för posttypen Fordon. De anpassade fälten som är exklusiva för posttypen Fordon finns inte tillgängliga i några rapporter. När du lägger till anpassade fält i posttypen Fordon måste du kontrollera att fälten som du vill visa i rapporterna läggs till i de delade anpassade fälten för tillgång och fordon, och inte i de anpassade fälten för endast fordon.

Dimensionerna Konto, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Med dimensionen Affärsmöjlighet kan du analysera mått och attribut i relationen affärsmöjlighet till serviceärende.

Ämnesområde för analys av historik över delad adress

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om delade adresser och deras associationer med konton, kontakter och de relaterade måtten. Om du använder det här ämnesområdet kan du rapportera om kontona och kontakterna som är bifogade till eller delar samma adress.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Delad adress

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Urvalslistefält för delad adress
  - Indexerad urvalslista 1
  - Indexerad urvalslista 2
  - Indexerad urvalslista 3
  - Indexerad urvalslista 4
  - Indexerad urvalslista 5
  - Valideringsstatus
- Leveransadress (utökad)
  - Adress 1
  - Adress 2
  - Adress 3
  - Ort
  - Land
  - Box/sorteringskod
  - Provins
  - Stadium
  - Postnummer
- Antal konton
- Antal konton och kontakter
- Antal kontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av lösningshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera lösningar per dimensionerna Produkt, Produktkategori, Serviceärende och Sista giltighetsdatum, men även relationen mellan lösningarna och deras associerade serviceärenden. Du kan också analysera viktiga mått för lösningar och relaterade serviceärenden som företaget kan använda för att utvärdera statusen och effektiviteten för lösningarna.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Sista giltighetsdatum
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceärende
- Lösning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade lösningsmått
  - Genomsnittlig indexerad valuta 0
  - Genomsnittligt indexerat nummer 0
  - Indexerad valuta 0
  - Indexerat nummer 0
- Antal lösningar
- Antal godkända lösningar
- Antal publicerade lösningar
- Antal inaktuella lösningar
- Antal serviceärenden

- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden

Användningsanteckningar

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filterfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med

standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Produkt
- Serviceärende
- Lösning

Användningsanteckningar

Dimensionen Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra historiska analyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum (baserat på startdatumet för begäran om särskild prissättning)
- Affärsregistrering
- Slutkund
- Senast godkänd av
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning

- Mått för produkt med särskild prissättning efter Godkännandedatum
  - Antal begäranden om särskild prissättning (Godkännandedatum)
  - Godkänt belopp (Godkännandedatum)
  - Godkänt belopp (Godkännandedatum) (000)
  - Begärt belopp (Godkännandedatum)
  - Begärt belopp (Godkännandedatum) (000)
  - Genomsnittligt godkänt belopp (Godkännandedatum)
  - Genomsnittligt begärt belopp (Godkännandedatum)
  - Genomsnittlig kvantitet (Godkännandedatum)
  - Kvantitet (Godkännandedatum)
- Mått för produkt med särskild prissättning efter Skickat datum
  - Antal begäranden om särskild prissättning (Skickat datum)
  - Godkänt belopp (Skickat datum)
  - Godkänt belopp (Skickat datum) (000)
  - Begärt belopp (Skickat datum)
  - Begärt belopp (Skickat datum) (000)
  - Genomsnittligt godkänt belopp (Skickat datum)
  - Genomsnittligt begärt belopp (Skickat datum)
  - Genomsnittlig kvantitet (Skickat datum)
  - Kvantitet (Skickat datum)
- Antal begäranden om särskild prissättning
- Godkänt belopp
- Godkänt belopp (000)
- Begärt belopp
- Begärt belopp (000)
- Genomsnittligt godkänt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp
- Genomsnittlig godkänd kostnad
- Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
- Genomsnittligt c:a-pris (Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris)
- Genomsnittlig inköpskostnad
- Genomsnittlig kvantitet
- Genomsnittlig begärd kostnad

- Genomsnittlig begärd rabatt i procent
- Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
- Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
- Kvantitet
- Senaste kvartalet, godkänt belopp
- Senaste kvartalet, godkänt belopp (000)
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp (000)
- Senaste kvartalet, kvantitet

Användningsanteckningar

Ingen

Analysämnesområde för analys av användningsbevakning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Om du vill ha tillgång till ämnesområdet måste du ha behörigheten Användningsbevakning. Administratörsrollen har behörigheten som standard.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att användare med behörigheten Användningsbevakning kan analysera användningen av Oracle CRM On Demand i företaget. Företag kan analysera användningen av följande applikationer i Oracle CRM On Demand:

- Applikationsanvändning
- Användaranpassning
- Installation och konfiguration

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Innehåll

- Datum
- Objekttyp
- Användare
- Användares inloggningshistorik

Mått

Den fullständiga listan över mått i ämnesområdet och fälten där de sparas:

I följande tabell visas måtten för Prestation för analys. De här måtten representerar prestationen för frågor.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per rapportnamn och infopanelsnamn per vecka. Om en rapport finns tillgänglig även i en infopanel speglar antalet begäranden för rapporten endast de begäranden där den kördes som en rapport. Eftersom en infopanel ofta innehåller mer än en rapport ingår inte begäranden som körs i en infopanel i det antal som beräknas för rapporterna.
Antal misslyckade gånger	Ja	Ja	Ja	Antal gånger som begärandena inte kunde utföras per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Genomsnittlig svarstid (s)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i sekunder) för begäranden.

I följande tabell visas måtten för applikationsanvändningen i Oracle CRM On Demand. De här måtten representerar användningen av olika applikationsobjektstyper, inklusive hur många poster som skapades, uppdaterades och togs bort. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal skapade poster	Ja	Ja	Ja	Antal skapade poster per objekt per användare per månad
Antal uppdaterade poster	Ja	Ja	Ja	Antal uppdaterade poster per objekt per användare per månad
Antal borttagna poster	Ja	Ja	Ja	Antal borttagna poster per objekt per användare per månad

I följande tabell visas måtten för Prestation för sidvy i Oracle CRM On Demand.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per sida per vecka
Genomsnittlig svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Längsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Längsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Minsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Minsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer

Obs! Värdena för längsta svarstid och minsta svarstid är bara tillgängliga för sidvisningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Sidvisningsposter som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 25 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

I följande tabell visas måtten för Installation och konfiguration. Måtten är en ögonblicksbild av den senaste installationen och konfigurationen av Oracle CRM On Demand vid tidpunkten då användningsbevakningsdata förnyades inkrementellt. Måtten för installationen och konfigurationen är unika eftersom de inte fångas på någon dimensionsnivå.

Mått	Beskrivning
Antal administratörer	Antal administratörer som har beviljats någon av följande behörigheter: Hantera företag, Hantera företag - definiera valutor, Hantera företag - återställ alla lösenord, Hantera teman, Hantera innehåll, Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor, Hantera böcker, Hantera distrikt, Hantera användare, Hantera roller och åtkomst, Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare
Antal tilldelningsregler	Antal tilldelningsregler som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal böcker	Antal grupper som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal valutor	Antal valutor som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade fält	Antal anpassade fält som används i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade objekt	Antal anpassade objekt som har distribuerats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade flikar	Antal anpassade webbflikar som används i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal språk	Antal språk som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter som har definierats i Oracle CRM On Demand

Antal säljprocesser	Antal säljprocesser som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal distrikt	Antal distrikt som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal webbappletar	Antal webbappletar som används i Oracle CRM On Demand
Antal webblänkar	Antal webblänkar som används i Oracle CRM On Demand
Antal arbetsflöden	Antal arbetsflöden som har ställts in i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen. Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (månad)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen
Antal dagar sedan senaste inloggningen	Ja	Nej	Antal dagar sedan senaste inloggningen av användaren
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare under den månaden
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser som har definierats i företagsprofilen
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 3 inloggningar och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.

Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antalet unika gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 1 unik inloggning och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per månad
% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare under den månaden, dividerat med antalet aktiva användare.
Genomsnittlig månatlig inloggningsfrekvens	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven månad dividerat med antalet inloggade användare för den månaden.

Användningsanteckningar

Det här avsnittet innehåller användningsanteckningar.

Om användningsbevakningsdata

Användningsbevakningsdata i datalagret förnyas varje vecka utifrån informationen i applikationsdata för Oracle CRM On Demand. Användningsbevakningsdata förnyas på helgerna och följer inte den inkrementella förnyelsen som utförs på natten för resterande data.

Användningsbevakningsmått beräknas bara om för den innevarande månaden. Den föregående månadens data beräknas endast om om den aktuella veckan spänner över månadsskiftet. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 omberäknas användningsbevakningen för både maj och juni eftersom månadsskiftet inträffade i veckan. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 beräknas användningsbevakningsmåtten om för både maj och juni, eftersom månadsskiftet inträffade under den aktuella veckan.

Användningsbevakningsvärdena summeras per kalendermånad. Det går att analysera dessa värden per företagets räkenskapskalendrar, men de justeras inte med räkenskapskalendern för företag med kalendrar som inte är standard. Det kan förekomma underligheter i en räkenskapskalenderdefinition, särskilt om du använder en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en anpassad kalender där två kalendermånader startar i en

räkenskapsperiod eller ingen kalendermånad startar i en räkenskapsperiod. I sådana situationer kan användningsbevakningsmåtten antingen blåsas upp eller bli helt obefintliga för en viss räkenskapsperiod.

De flesta användningsbevakningsdata fångas på veckonivå. Några mått för användaranpassningen fångas inte på veckonivå. Alla mått för installationen och konfigurationen fångas inte på veckonivå. Eftersom användningsbevakningsdata fångas på veckonivå kan data aggregeras per månad, kvartal och år. Eventuellt visas inga resultat om aggregeringen körs på nivåer som är lägre än veckonivån.

Om användarinloggningshistorik

Data från användarinloggningshistoriken som är äldre än 90 dagar rensas kontinuerligt bort i applikationen Oracle CRM On Demand. Därför finns det stöd för cirka 90 dagar för måtten för användaranpassningen i funktionen Användningsbevakning när applikationen Oracle CRM On Demand först uppgraderas till den här utgåvan. Data från användaranpassningshistoriken behålls däremot i datalagret som stöd åt den historiska trendanalysen i måtten för användaranpassningen i analyserna för Oracle CRM On Demand. Dessa data behålls tills nästa fullständiga förnyelse utförs, även efter att data har rensats bort i Oracle CRM On Demand.

Användningsbevakningsmått

Användningsbevakningsmåtten samlas in per kalendervecka. Om du använder en kalender som inte är standard, till exempel 5-4-4, 4-4-5, eller en anpassad räkenskapskalender kan en räkenskapsmånad eller ett räkenskapskvartal eventuellt innehålla fler eller färre veckor jämfört med övriga räkenskapsmånader eller räkenskapskvartal. Därför kan måtten bli något större eller något mindre för en viss månad eller ett visst kvartal. Det här beteendet är väntat i de fall då företagets mått inte är helt justerade efter räkenskapskalenderns definitioner och måtten analyseras per månad och kvartal i räkenskapskalendern.

Innehållsdimension

Innehållsdimensionen är gemensam för både måtten för Prestation för analys och måtten för Prestation för sidvy.

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för analys använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = analys
```

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för sidvy använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = Sidvy
```

När du analyserar måtten för Prestation för sidvy är de enda tillgängliga innehållsdimensionsfälten de följande: Innehållskategori och Innehåll. För Prestation för sidvy motsvaras namnvärdet för Innehåll av rubriken på fönstret. För Prestation för analys motsvaras namnvärdet för Innehåll av rapport- eller infopanelsnamnet.

Om du vill visa sökvägen för rapporterna i din analys ska du använda fältet Innehållsdetaljer i dimensionen Innehåll. Innehållsdetaljer visas endast när innehållskategorin har ställts in på Analys och för innehåll med innehållstypen Delad rapport/Personlig rapport. Formatet för rapportsökvägarna är följande:

- Sökväg för en användares personliga mapp:

  ```
  users/<inloggingsnamn>
  ```

Exempel:

`/users/analyticsrto10#admin`

- Sökväg för företagets delade mapp:

  `/shared/Företag_<nr>_delad_mapp`

  Exempel:

  `/shared/Företag_9999_delad_mapp`

- En inbäddad rapportsökväg har följande suffix:
  `/_Emb`

Analysprestationsmått

Det går inte att kombinera analysprestationsmåtten med några andra mått. Det går inte att kombinera sidvyprestationsmåtten med några andra mått. Dessa två prestationsrelaterade måttyper lagras med hjälp av olika detaljnivåer som skiljer sig från varandra och från alla andra mått. Analysprestationsmåtten samlas in på innehålls-, användar- och veckonivå. Måtten samlas in varje gång som en användare kör en rapport, och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i sekunder.

Måtten för Prestation för sidvy fångas däremot på sid- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje sida visas varje gång och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i millisekunder.

Med hjälp av analysprestationsmått går det att rapportera mått per enskild användare. Prestation för sidvy utförs dock endast på företagsnivå. De flesta sidvyer har en rubrik, men för sidvyer som saknar rubriker rapporteras måttet för användningsprestationen som *Övrigt*. Analysprestationsmåtten ingår i både delade och personliga infopaneler, men inte i dynamiska frågor. Genom innehållsnamnen för både sidvyer och analyser visas mått som baseras på företagets standardspråk och standardnamngivningen för objekt. De stöder inte användarspråk eller namnändring av objekt.

Begränsningar för Användares inloggningshistorik

I dimensionen Användares inloggningshistorik anges källan för användarinloggningen, till exempel Interaktiv, Webbtjänster, Mobil osv. Dimensionen har följande begränsningar:

- De enda mått som kan användas med Användares inloggningshistorik är följande mått för användaranpassning:
  - Antal totala inloggningar
  - Antal ej utförda inloggningar
- Endast data för den aktuella månaden uppdateras genom en inkrementell förnyelse.
- Historikdata för kolumnerna för inloggningstyp uppdateras inte genom en inkrementell förnyelse.

Obs! Värdena för inloggningstyp är bara tillgängliga för användarinloggningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Poster med användares inloggningshistorik som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 29 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

Rapportämnesområde för kontokontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. De första fem optimerade fälten av respektive fälttyp för de valda posttyperna är tillgängliga. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på optimerade anpassade fält eller optimerade anpassade mått , t.ex. Konto – optimerade anpassade fält och Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik. Följande posttyper innehåller optimerade anpassade fält och mått och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

- Konto
- Kontakt

Rapportämnesområde för kontointäkter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I analysämnesområdet för kontointäkter kan du bevaka kontointäkter per produkt, kategori, distrikt och användare.

Relationstyp

Flera fakta

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått:
  - Kontointäkt, anpassade mått
  - Antal produkter

- Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått:
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Mer information om kontointäktsfunktionerna finns i Ämnesområde för prognosrapportering (på sidan 1138). I ämnesområdet för prognoser kan du kombinera prognos-, kvot- och kontointäkter till en enstaka efterfrågad rapport. Du kan endast kombinera kvotmappens dimensioner och mått med dimensionerna och måtten för mappen Ägd av användare.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för kontorapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas måtten för företagets konton. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda det här ämnesområdet för att få svar på grundläggande frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Sammanfattning

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)

- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. Med hjälp av ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av konton och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum

- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt

- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4,

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
	CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått

- Intäkt
- Intäkt (000)
- Genomsnittlig intäkt
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Potentiell intäkt
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering om aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta detaljnivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den största uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller flera fakta om ämnet, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet

- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera avancerade anpassade objekt.

Området Avancerade anpassade objekt är ett specialiserat ämnesområde som du kan använda för att skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan anpassade objekt 4 till 25 och fördefinierade objekt, inklusive anpassade objekt 1, 2 och 3. Eftersom området Avancerade anpassade objekt förenar rapporteringen av alla objekt i ett enda ämnesområde, måste du inkludera en måttbestämning för rapporten för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten i rapporten. När två eller dimensioner finns i en rapport, måste Oracle CRM On Demand Analytics innehålla ett mått för att dimensioner ska kunna relateras. Om rapporten inte innehåller något mått väljs ett slumpmässigt för Oracle CRM On Demand Analytics. Rapportering av många-till-många-relationer finns inte i det här ämnesområdet eftersom det inte finns direkt stöd från Oracle CRM On Demand för anpassade objekt 4 till 25.

Många-till-många-relationen implementeras för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärende och affärsmöjlighet i analyser. Därför är det endast möjligt att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och dessa objekt. Det går inte att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnen och produkter.

Relationstyp

Förenat

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Tilldelning
- Kampanj
- Skadeståndskrav

- Kontakt
- Försäkringsskydd
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Anpassat objekt 04
- Anpassat objekt 05
- Anpassat objekt 06
- Anpassat objekt 07
- Anpassat objekt 08
- Anpassat objekt 09
- Anpassat objekt 10
- Anpassat objekt 11
- Anpassat objekt 12
- Anpassat objekt 13
- Anpassat objekt 14
- Anpassat objekt 15
- Anpassat objekt 16
- Anpassat objekt 17
- Anpassat objekt 18
- Anpassat objekt 19
- Anpassat objekt 20
- Anpassat objekt 21
- Anpassat objekt 22
- Anpassat objekt 23
- Anpassat objekt 24
- Anpassat objekt 25
- Skada
- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Finansiell plan
- Finansiell produkt

- Finansiell transaktion
- Hushåll
- Försäkringsegendom
- Lagerperiod
- Inblandad part
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Portfölj
- Produkt
- Provinventering
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Lösning
- Transaktionsobjekt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Tilldelning
- Kampanj
- Skadeståndskrav
- Kontakt
- Försäkringsskydd
- Anpassade objekt 1–25
- Skada

- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Finansiell plan
- Finansiell produkt
- Finansiell transaktion
- Försäkringsegendom
- Lagerperiod
- Inblandad part
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Provinventering
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Lösning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Tilldelningsmått
  - Antal tilldelningar
  - Genomsnittlig maximal tilldelningskvantitet
  - Genomsnittlig maximal samtalskvantitet
  - Ordna per, genomsnitt

- Summa maximal tilldelningskvantitet
- Summa maximal samtalskvantitet
- Summa ordna per

- Kampanjmått
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kontakter för kampanj
  - Antal kundämnen för kampanj
  - Antal affärsmöjligheter för kampanj
  - Antal vinster för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
  - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
  - Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
  - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
  - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Bokförd intäkt för kampanj
  - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
  - Avkastning på investerat kapital

- Mått för skadeståndskrav

- Anpassade mått för skadeståndskrav
- Antal skadeståndskrav
- Skuldbelopp, genomsnitt
- Förlustbelopp, genomsnitt
- Antal skadade medarbetare, genomsnitt
- Antal skadade personer, genomsnitt
- Summa skuldbelopp
- Summa förlustbelopp
- Summa antal skadade medarbetare
- Summa antal skadade personer

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
  - Antal kontakter

- Försäkringsskyddsmått
  - Anpassade försäkringsskyddsmått
  - Antal försäkringsskydd
  - Avdragsgillt, genomsnitt
  - Individuell gräns, genomsnitt
  - Försäkrat belopp, genomsnitt
  - Total gräns, genomsnitt
  - Summa avdragsgillt
  - Summa individuell gräns
  - Summa försäkrat belopp
  - Summa total gräns

- Mått för anpassade objekt 1–25
  - Anpassade mått för anpassade objekt 1–25
  - Antal anpassade objekt 1–25
- Skademått
  - Anpassade skademått
    - Antal skador
    - Uppskatta belopp, genomsnitt

- Antal egendomar, genomsnitt
- Summa uppskatta belopp
- Summa antal egendomar

- Mått för finansiellt konto
  - Anpassade mått för finansiellt konto
  - Antal finansiella konton
  - Genomsnittligt saldo
  - Summa saldo
- Mått för innehavare av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal innehavare av finansiella konton
- Mått för innehav av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal finansiella kontoinnehav
  - Genomsnittligt resultat
  - Genomsn. inköpspris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittligt värde
  - Summa resultat
  - Summa inköpspris
  - Summa kvantitet
  - Summa värde
- Mått för finansiell plan
  - Anpassade mått för finansiell plan
  - Antal finansiella planer
- Mått för finansiella produkter
  - Anpassade mått för finansiella produkter
  - Antal finansiella produkter
  - Genomsnittligt aktuellt pris
  - Summa aktuellt pris
- Mått för finansiella transaktioner
  - Anpassade mått för finansiella transaktioner
  - Antal finansiella transaktioner

- Genomsnittlig kvantitet
- Genomsnittligt transaktionspris
- Genomsnittligt värde
- Summa kvantitet
- Summa transaktionspris
- Summa värde

- Hushållsmått
  - Anpassade hushållsmått
  - Kontaktens totala tillgångar
    - Totala tillgångar, genomsnitt
    - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
    - Totala tillgångar
    - Totala tillgångar (000)
  - Kontaktens totala utgifter
    - Totala utgifter, genomsnitt
    - Totala utgifter, genomsnitt (000)
    - Totala utgifter
    - Totala utgifter (000)
  - Kontaktens totala inkomst
    - Total inkomst, genomsnitt
    - Total inkomst, genomsnitt (000)
    - Total inkomst
    - Total inkomst (000)
  - Kontaktens totala skulder
    - Totala skulder, genomsnitt
    - Totala skulder, genomsnitt (000)
    - Totala skulder
    - Totala skulder (000)
  - Totalt substansvärde för kontakt
    - Totalt substansvärde, genomsnitt
    - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
    - Totalt substansvärde

- Totalt substansvärde (000)
- Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar (000)
- Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter (000)
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst (000)
- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder (000)
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde (000)
- Antal kundämneskontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kontakter
- Antal hushåll
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal vidarebefordrade serviceärenden

- Mått för försäkringsegendom
  - Anpassade mått för försäkringsegendom
  - Antal försäkringsegendomar
  - Genomsnittligt belopp
  - Genomsnittlig sekvens
  - Summa belopp
  - Summa sekvens
- Lagerperiodsmått
  - Anpassade lagerperiodsmått
  - Antal lagerperioder
- Mått för inblandade parter
  - Anpassade mått för inblandade parter
  - Antal inblandade parter
- Mått för kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal vinster
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal affärsmöjligheter

- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Förväntad intäkt
- Förväntad intäkt (000)
- Intäkt
- Intäkt (000)

- Partnermått
  - Anpassade partnermått
  - Antal partner
- Försäkringsmått
  - Anpassade försäkringsmått
  - Antal försäkringar
  - Nominellt belopp, genomsnitt
  - Modal premie, genomsnitt
  - Total premie, genomsnitt
  - Summa nominellt belopp
  - Summa modal premie
  - Summa total premie
- Mått för försäkringsinnehavare
  - Anpassade mått för försäkringsinnehavare
  - Antal försäkringsinnehavare
  - Procentandel innehavare, genomsnitt
  - Summa procentandel innehavare
- Portföljmått
  - Anpassade portföljmått
  - Antal portföljer
  - Kreditgräns, genomsnitt
  - Nominellt värde, genomsnitt
  - Lånebelopp, genomsnitt
  - Premie, genomsnitt
  - Genomsnittlig intäkt

- Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
- Kreditgräns
- Nominellt värde
- Lånebelopp
- Premie
- Intäkt
- Totalt tillgångsvärde

- Provinventeringsmått
  - Anpassade provinventeringsmått
  - Antal provinventeringar
  - Senaste inventering, genomsnitt
  - Ingående saldo, genomsnitt
  - Inventering, genomsnitt
  - Systeminventering, genomsnitt
  - Summa senaste inventering
  - Summa ingående saldo
  - Summa inventering
  - Summa systeminventering
- Provtransaktionsmått
  - Anpassade provtransaktionsmått
  - Antal provtransaktioner
  - Mottagna paket, genomsnitt
  - Skickade paket, genomsnitt
  - Summa mottagna paket
  - Summa skickade paket
- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal serviceärenden
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Lösningsmått
  - Anpassade lösningsmått
  - Antal godkända lösningar
  - Antal inaktuella lösningar
  - Antal publicerade lösningar
  - Antal lösningar
- Transaktionsobjektsmått
  - Anpassade transaktionsobjektsmått
  - Antal transaktionsobjekt
  - Genomsnittligt radnummer
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Levererad kvantitet, genomsnitt
  - Summa radnummer
  - Summa kvantitet
  - Summa levererad kvantitet

Användningsanteckningar

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Det kan finnas flera orsaker till att rapporter utan resultat genereras. En orsak är att ett mått saknas i rapporten. Din rapport måste innehålla minst ett mått.

Du kan också få en rapport utan resultat om du använder två anpassade objekt som inte är direkt kopplade till varandra. Om ett kontoobjekt exempelvis är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport för den kombinerade associeringen mellan kontot, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 såvida inte en direkt associering mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Om vi går vidare med detta exempel: Om ett kontoobjekt är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 4 är direkt associerat till anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och associeringen mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport om den kombinerade associeringen mellan konto, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, såvida inte en direkt associering mellan kontot och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Portföljdimensionen är inte mappad till anpassade objekt 16–20. Den är mappad till anpassade objekt 1–15 och anpassade objekt 21-25.

Anpassade fält för associerat objekt

Ett associerat objekts anpassade fält kan inte användas i rapporter i rapportämnesområdet Avancerade anpassade objekt. Om du skapar ett fält för ett anpassat objekt, t.ex. ett annat anpassat objekts relaterade fält blir det nya fältet tillgängligt under huvudobjektmappen i rapportämnesområdet Avancerade anpassade objekt. Det nya fältet är även fortsatt tillgängligt i det relaterade objektets mapp.

Ämnesområde för avancerade anpassade objekt, samt finansiella objekt och försäkringsobjekt

I ämnesområdet för avancerade anpassade objekt kan du rapportera om samtliga attribut och mått för de objekt som finns i ämnesområdet. Här kan du också rapportera om kopplingar mellan objekten. Ämnesområdet stöder dock bara en koppling per objektpar. Exempel:

- Objektet FinancialAccount kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en bransch och en finansiell institution. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet FinancialAccount kan vara ett underordnat objekt till en kontakt och en rådgivare. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontakten och objektet.
- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en byrå och ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till en kontakt, en agent och en försäkringsgivare hos ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.

Associationen mellan de finansiella objekten och de anpassade objekten 1–25, liksom associationen mellan försäkringsobjekten och de anpassade objekten 1–25, är inte tillgänglig för rapportering via ämnesområdet för avancerade anpassade objekt.

Fältformat

Valuta- och datumfälten är förformaterade hos de finansiella dimensionerna, försäkringsdimensionerna och varuprovdimensionerna. Övriga fälttyper, som heltal och procenttal, är inte förformaterade hos dessa dimensioner. Du kan tillämpa anpassade format på dessa fält. Den här formateringsmetoden påverkar följande dimensioner och mått:

- Tilldelning
- Tilldelningsmått
- Skadeståndskrav
- Mått för skadeståndskrav
- Försäkringsskydd
- Försäkringsskyddsmått
- Skada
- Skademått
- Finansiellt konto
- Mått för finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Mått för innehavare av finansiella konton

- Innehav på finansiellt konto
- Mått för innehav av finansiella konton
- Finansiell plan
- Mått för finansiell plan
- Finansiell produkt
- Mått för finansiella produkter
- Finansiell transaktion
- Mått för finansiella transaktioner
- Försäkringsegendom
- Mått för försäkringsegendom
- Inblandad part
- Mått för inblandade parter
- Lagerperiod
- Lagerperiodsmått
- Försäkring
- Försäkringsmått
- Försäkringsinnehavare
- Mått för försäkringsinnehavare
- Provinventering
- Provinventeringsmått
- Provtransaktion
- Provtransaktionsmått
- Transaktionsobjekt
- Transaktionsobjektsmått

Ämnesområde för bedömningsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Det här ämnesområdet tillhandahåller realtidsanalyser av hur bedömningar används, liksom av resultatet av bedömningarna. Du kan se allt som har att göra med slutförande av bedömningar, poängsättning och interaktion med övriga relaterade dimensioner, som aktiviteter, kontakter och konton.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bedömning
- Affärsplan
- Kontakt
- Senast ändrad den
- Startade den
- Kundämne
- Målsättning
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Bedömningsmått
  - Svar
    - Antal kriteriesvar
    - Svar ifyllt
    - Svar inte ifyllt
  - Kriterier

- Antal skriptkriterier
- Antal skriptkriterier, genomsnitt
- Kriteriepoäng, genomsnitt
- Kriteriepoäng
- Högsta kriteriepoäng
- Lägsta kriteriepoäng

- Skript
  - Antal gånger skriptet använts
  - Slutförd procentandel (%)
  - Faktisk skriptpoäng
  - Faktisk skriptpoäng, genomsnitt
  - Tröskelvärde för skriptpoäng, genomsnitt
  - Högsta faktiska skriptpoäng
  - Lägsta faktiska skriptpoäng
  - Tröskelvärde för skriptpoäng
- Utvärderings-id

Användningsanteckningar

Du kan bara använda bedömningsmåtten tillsammans med bedömningsdimensionen. Om några bedömningsmått har tagits bort syns det inte i de tidigare slutförda bedömningarna, och resultatet kan därför verka felaktigt. Du måste inkludera minst ett mått för rapporter när du använder det här ämnesområdet. Om du inte vill att måttet ska visas kan du dölja det.

Inom dimensionen Bedömningar finns mappar för Svar och Kriterier. Fälten i dessa mappar har inga skärningspunkter med måtten och producerar därför inga värden.

Dimensionerna Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för tillgångsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått efter konto-, tillgångs-, produkt och användardimensioner. Du kan också följa upp tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett

företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång

- Ägd av användare
- Produkt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Tillgång

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Tillgångsmått
  - Antal tillgångar
  - Genomsnittligt antal tillgångar

Användningsanteckningar

Du kan analysera tillgångsmåtten efter dimensionen Ägd av användare. Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering om affärsplanering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du se konton, kontakter, affärsmöjligheter och produkter i samband med affärsplaner, målsättningar, plantyper, perioder, intäktsmål och måttenheter. Du kan även granska faktisk prestation i jämförelse med mål och målsättningar som fastställts i affärsplaner. Resultaten kan kombineras med frågor från andra ämnesområden om du vill jämföra resultaten med riktmålen.

Relationstyp

En-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bok
- Affärsplan
- Kontakt

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Målsättning
- Affärsmöjlighet
- Period
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
- Aktivitetsmått
- Affärsplansmått
- Kontaktmått

- Mått för anpassat objekt 1
- Mått för anpassat objekt 2
- Mått för anpassat objekt 3
- Mått för kundämnen
- Målsättningsmått
- Affärsmöjlighetsmått
- Partnermått
- Periodmått
- Plankontomått
- Plankontaktmått
- Mått för affärsmöjlighetsplaner
- Serviceärendemått

Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner ger användbara resultat. I följande lista visas den dimension som är det drivande objektet i fetstil och vilka dimensioner som kan kombineras med det för att få giltiga resultat.

- **Konto:** Målsättning, Plankonto
- **Aktivitet:** Affärsplan, Målsättning
- **Affärsplan:** Aktivitet, Målsättning, Partner, Period, Plankonto, Plankontakt, Plan, affärsmöjlighet, Produkt
- **Kontakt:** Målsättning, Plankontakt
- **Kundämne:** Målsättning
- **Målsättning:** Konto, Aktivitet, Affärsplan, Kontakt, Kundämne, Period, Produkt, Serviceärende
- **Affärsmöjlighet:** Målsättning, Plan, affärsmöjlighet
- **Partner:** Affärsplan
- **Period:** Affärsplan, Målsättning
- **Plankonto:** Konto, Affärsplan
- **Plankontakt:** Affärsplan, Kontakt
- **Affärsmöjlighet, plan:** Affärsplan, Affärsmöjlighet
- **Produkt:** Affärsplan, Plankontakt
- **Serviceärende:** Målsättning

Obs! När du blandar dimensioner i en rapport måste du vara noga med att inkludera mått från dimensionerna, så att korrekta kopplingar kan göras i Oracle CRM On Demand. Om den drivande dimensionen exempelvis är

Målsättning och du vill använda vissa kontaktfält måste du även inkludera ett målmått i frågan. Du kan välja att inte skriva ut måttet, men det måste finnas i frågan.

Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

Dimensionerna Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för kampanjrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kampanjdimensionen har till exempel fältet Kampanjtyp. Fältet Kampanjtypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kampanjtyp. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kampanjmått
  - Antal kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal konton för kampanj

- Antal kontakter för kampanj
- Antal kundämnen för kampanj
- Antal affärsmöjligheter för kampanj
- Antal vinster för kampanj
- Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
- Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
- Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
- Bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
- Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
- Avkastning på investerat kapital

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering om kontaktrelationer kan du analysera kontaktrelationer. Du kan analysera kontaktrelationer per konto, kontakt och relaterad kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Ägd av användare
- Relaterad kontakt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområdet Kontaktrelationer kan användas för att rapportera om många-till-många-relationerna mellan olika kontakter. Du kan inte använda det för att rapportera om många-till-många relationer mellan konton och kontakter. Använd ämnesområdet Analys av kontakthistorik för konto (finns "Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik" på sidan 985) för många-till-många-relationer mellan konton och kontakter.

Ämnesområde för kontaktrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på frågor som: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt?

Relationstyp

Enkel, flera fakta

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Skapad den
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och konton
- Anpassat objekt 2 och konton
- Anpassat objekt 3 och konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för konton kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med konton. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de konton som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt

- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och kontakter
- Anpassat objekt 2 och kontakter
- Anpassat objekt 3 och kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för kontakter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt

1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med kontakter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de kontakter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto

- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för affärsmöjligheter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med affärsmöjligheter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de affärsmöjligheter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2

- Anpassat objekt 3
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och serviceärenden
- Anpassat objekt 2 och serviceärenden
- Anpassat objekt 3 och serviceärenden

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan serviceärenden och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för serviceärenden kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med serviceärenden. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de serviceärenden som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Stängd den
- Öppnad den
- Ägd av användare
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta

- Indexerat antal
- Genomsnittligt indexerat antal

- Antal serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I de här ämnesområdena kan du rapportera om mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per dimensionerna konto, aktivitet, kampanj, kontakt, kundämne, affärsmöjlighet, serviceärende, partner, datum och Anpassade objekt 1, 2, och 3. Du kan använda dem till att analysera mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per olika relaterade objekt. Rapporteringen om Anpassade objekt 1, 2, och 3 finns för närvarande bara i realtid. Använd bara de här ämnesområdena när du analyserar Anpassade objekt 1, 2, och 3.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Skapad den
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Partner (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Mått för anpassade objekt
  - Anpassade mått för anpassade objekt
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal anpassade objekt

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för händelserapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet om du vill rapportera händelser och relaterade dimensioner, till exempel grupp, datum, deltagare, ägd av användare, produktkategori och produkt.

Relationstyp

En-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Bok
- Datum
- Händelse
- Deltagare
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Händelsemått
  - Antal händelser
  - Antal deltagare
    (Definition: Antal aktiva deltagare som inte har statusvärdet borttagen.)
  - Budgetöverskott/-underskott

    (Definition: Skillnaden mellan händelsebudgeten och händelsekostnaden.)

- Händelsebudget

  Händelsebudgetvärdet kommer från dimensionen. När bara händelsedimensionen används är värdet summan av dimensionsfältvärdet. När andra dimensioner används (särskilt deltagare), beräknas måttet som budgetvärdet dividerat med antalet deltagare.

- Händelsekostnad

  (Definition: Kostnaden per deltagare i en händelse, vilken är det totala kostnaden för alla aktiviteter för alla aktivitetsdeltagare i en slutförd händelse, dividerat med antalet deltagare.)

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Datum
- Händelse

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för prognosrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan rapportera information som har genererats i prognosmodulen i Oracle CRM On Demand. Det gör också att du kan jämföra prognossammanfattningen med de senaste realtidsdata för affärsmöjligheter per dimensioner för konto, distrikt, användare, affärsmöjlighet, produkt, datum och användarkvot. Du kan skapa en resultatrapport för ett säljteam, visa pipelinetäckning, kvotresultat och prognosnoggrannhet. Säljchefer kan också övervaka enskilda teammedlemmars resultat med hjälp av användarhierarkin.

Relationstyp

Flera fakta

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt (se Anteckning 1)
- Kontodistrikt
- Bok
- Stängningsdatum (se Kommentar 2)
- Kontakt
- Prognos
- Prognosdatum (se Kommentar 3)

- Affärsmöjlighet (se Kommentar 4)
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt (se Anteckning 4)
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Anteckning 1: Du kan inte kombinera dimensionen Kontointäkt med dimensionerna Affärsmöjlighet eller Affärsmöjlighetsprodukt.

Anteckning 2: För kvoter är stängningsdatumet den första dagen i månaden i kvotperioden. För prognoser är stängningsdatumet samma stängningsdatum som affärsmöjligheterna har i prognosögonblicksbilden. För affärsmöjligheter är stängningsdatumet affärsmöjlighetens stängningsdatum.

Kommentar 3: Prognosdatumet är datumet när prognosen körs. En affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser.

Anteckning 4: Affärsmöjlighet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt kan endast associeras med måtten Affärsmöjlighet och Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Prognosmått
  - Mina kontointäkter
    - Min kontointäkt
  - Mina kontaktintäkter

- Min kontaktintäkt
- Mina affärsmöjligheter
  - Min affärsmöjlighetsintäkt
- Mina produktintäkter
  - Min produktintäkt
- Mina produkter
  - Bokförd kvantitet
  - Bokförd intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Prognosticerad kvantitet
  - Pipelinekvantitet
- Teamöversikt
  - Prognos
  - Bokförd intäkt
  - Pipeline
  - Bästa utfall
- Team, produktöversikt
  - Bokförd kvantitet
  - Prognosticerad kvantitet
  - Pipelinekvantitet
  - Bokförd intäkt
  - Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Pipeline
- Prognos
- Förväntad intäkt
- Bästa utfall

- Kvotmått
  - Kvotvärde
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal

    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter

Användningsanteckningar

Följande begränsningar gäller:

- **Flera fakta.** Eftersom ämnesområdet Prognoser är ett ämnesområde som innehåller flera fakta måste du kontrollera att det endast finns ett mått i rapporten.
- **Bokdimension.** Gruppdimensionen och grupphierarkin gör att du kan gruppera dataposter. Informationen som du kan se styrs dock fortfarande av ditt synlighetsläge i Analytics. Det fungerar bara med konton, kontointäkter, affärsmöjligheter och affärsmöjlighetsprodukter.
- **Hierarkier.** Alla hierarkier begränsas till åtta nivåer.
- **Intäktsdelning.** När intäktsdelningsfunktionen har konfigurerats (se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden) speglar prognossammanfattningen delningen, men inte realtidsmåtten för affärsmöjligheten.
- **Kvotmått.** Det går bara att jämföra kvotmått med andra mått på månadsnivån och användarnivån.
- **Anpassade fält för prognosöversikt.** Fälten går inte att använda vid rapportering. Prognosöversikten som skapas i Oracle CRM On Demand innehåller summerade belopp. Därför är prognosmåtten i rapporten bara begripliga när du visar data per användare. Om du visar måtten utan användare kan värdena se felaktiga ut.
- **Affärsmöjlighet och flera prognoser.** {2}Samma affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser. Därför måste prognosmåtten visas för ett specifikt datum med hjälp av filter. Om du inte gör detta kan prognosmåtten se felaktiga ut.

- **Mått för prognoser och användarkvoter.** Data för intäkterna är samma som prognosöversiktsdata och det gör att alla affärsmöjligheter ser ut att vara på månadens första dag. Användarkvoten är också inställd på en månadsperiod och visas på månadens första dag. Av detta skäl är rapporter som innehåller mått för prognoser och användarkvoter bara begripliga om data samlas för månaden eller på en högre nivå.
- **Användarkvotsmått.** Synligheten för användarkvotsmått styrs av chefssynligheten oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- **Användarens percentilrankning.** Du kan inte bygga upp en användares percentilrankning utan att ha tillgång till alla underliggande data.
- **Kalendermånad och flera prognoser.** Varje kalendermånad kan ha flera prognoser. Därför måste en rapport som visar de totala prognosmåtten gälla ett specifikt prognosdatum.
- **Kvot och intäkt.** Om rapporten som innehåller användarkvoten och den verkliga affärsmöjlighetsintäkten inte visar det förväntade resultatet kan det bero på att det inte finns några poster som har affärsmöjligheternas stängningsdatum i samma period som kvotposterna.
- **Månadsprognos.** Månadssumman för prognosen har redan summerats. Det betyder att en summa för alla användare ger ett felaktigt resultat. Om du vill ta fram summan på detta sätt måste du använda intäktsmåtten i mappen Mina intäkter.
- **Analyschefssynlighet.** Använd chefssynligheten i Analytics om prognosen bara innehåller personer som rapporterar till dig.
- **Analysteamsynlighet.** Använd teamsynligheten i Analytics om personerna i prognosen ingår i ditt team. Om personerna i prognosen varken ingår i teamet eller rapporterar till dig matchar inte affärsmöjlighetsvyn och affärsmöjlighetsproduktvyn prognosöversikten.
- **Prognosmått**. Prognosmåtten måste referera till en specifik prognos. Använd måttfunktionen FILTER när du refererar måtten per prognosdatum och prognostyp. Använd till exempel FILTER när du vill ta fram prognosvärdet för ett visst prognosdatum, som 16 september 2009. Eftersom det förekommer flera prognostyper lägger du till ytterligare ett filter för att bara ta fram värden för Prognos för affärsmöjlighetsintäkt. Exempel:

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognos för aff.möjl.intäkt'))
  ```

  Att använda FILTER är inte samma sak som att lägga till ett filter i en rapport. Om du lägger till ett rapportfilter i filtret per Prognosdatum och Prognostyp får du inte några värden för användarkvoten eller realtidsintäkten. Om du har definierat flera kvoter för varje användare måste du använda FILTER för att referera till det specifika kvotvärdet. Exempel:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Försäljning')
  ```

  I exemplet tar FILTER fram kvotvärdet för ett visst kvotnamn (Försäljning). Utan filtermåttet får du bara det totala värdet för kvoterna.

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer. Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

Ämnesområde för hushållsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för hushållsrapportering går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. I ämnesområdet kan rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

I ämnesområdet för analys av hushållsrapportering finns det också en portföljdimension som kan användas för att rapportera information om portföljer som tillhör hushållskontakter. Portföljdimensionen har en indirekt relation till hushållen (via kontakter), så portföljdimensionsattributen kan inte användas direkt för att analysera hushållsmått. Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt
- Portfölj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar (000)
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt

- Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
- Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter (000)
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst (000)
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder (000)
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde (000)
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala tillgångar
  - Totala tillgångar
  - Totala tillgångar (000)
  - Totala tillgångar, genomsnitt
  - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala utgifter
  - Totala utgifter
  - Totala utgifter (000)
  - Totala utgifter, genomsnitt
  - Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst

- Total inkomst (000)
- Total inkomst, genomsnitt
- Total inkomst, genomsnitt (000)

- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
- Anpassade hushållsmått
  - Indexerat antal
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Genomsnittlig indexerad valuta
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontaktdimensionen har till exempel fältet Kontakttyp. Fältet Kod för kontakttyp finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontakttyp. På samma sätt finns fältet Skapad (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Skapad. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt

Ämnesområdet för kundämnesrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen efter konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller mått för att analysera kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnen
  - Kontodistriktshierarki

- Distrikt på högsta nivån
- Distriktsnamn på nivå 8
- Distriktsnamn på nivå 7
- Distriktsnamn på nivå 6
- Distriktsnamn på nivå 5
- Distriktsnamn på nivå 4
- Distriktsnamn på nivå 3
- Distriktsnamn på nivå 2
- Distriktsnamn på nivå 1

- Antal kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal nya affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet innehåller flera fakta om mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Mätvärdena för affärsmöjligheter definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet och det innebär att du kan analysera värdena för alla dimensioner. Mätvärdena för kvot definieras dock på en högre nivå och kan bara analyseras för ett begränsat antal dimensioner: Datum (månad), Kvot och Ägare.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Följande är nyckelmåtten för ämnesområdet:

- Intäkt (förväntad och bokförd)
- Antal affärsmöjligheter (öppna och stängda)
- Antal vinster
- Kvotstorlek

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått

    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Eftersom kvotmått inte är definierade på dimensionsnivån för affärsmöjlighet visas måtten som tomma celler när dimensionsattributen för affärsmöjlighet finns med i rapporten.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I ämnesområdena för rapportering om affärsmöjligheter och för analys av affärsmöjlighetshistorik finns olika mått. Innan du väljer något av dessa ämnesområden bör du gå igenom vad måtten innebär, så att du använder det ämnesområde som passar bäst.

Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Stängd den
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighetskonkurrent
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt

- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Det är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4,

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
	CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Avslutsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighet, partner
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt

- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för rapportering om affärsmöjlighet, kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda det här ämnesområdet om du vill rapportera om alla kontakter som är associerade med en affärsmöjlighet eller en kontakt som är associerad med flera affärsmöjligheter. I övriga ämnesområden för affärsmöjligheter kan du endast rapportera om en affärsmöjlighets primära kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter efter konto, kontodistrikt, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå lägsta möjliga och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Rapporter som skapas med det här ämnesområdet innehåller en översiktsrad för varje intäktspost som visas i rapport. Om du inte vill ta med översiktsraden i rapporten ska du antingen lägga till fältet Produktnamn i rapporten eller använda ämnesområdet för analys av affärsmöjlighetshistorik (finns "Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik" på sidan 1038).

Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Opportunity Team
- Ägd av användare

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som du definierade i profilen. Av den orsaken kan du alltid rapportera om alla affärsmöjligheter, oavsett om du är ägaren eller en teammedlem.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Ämnesområde för orderrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera order utifrån dimensionerna konto, kontakt, datum, affärsmöjlighet, ägare och produkt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ordning
- Ägd av användare
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal order
- Antal orderartiklar

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Affärsmöjlighet
- Ordning
- Ägd av användare
- Produkt

Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner och mått ger användbara resultat.

- Måttet Antal order gäller bara för dimensionen Order som kan summeras med en direkt relation (dimensionerna Konto, Kontakt, Datum, Affärsmöjlighet och Ägare) men inte för dimensionen Produkt, eftersom det inte finns någon direkt relation mellan dimensionerna Produkt och Order.
- Dimensionen Produkt associeras bara med orderartikel, så du kan fortfarande rapporter Produkt med orderdetaljer via dimensionen Order.

Ämnesområde för partnerrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

I ämnesområdet för partnerrapportering kan du analysera partner och mäta viktiga prestationsmått, inklusive antalet kvalificerade kundämnen och total intäkt i affärsmöjlighetspipelinen.

Relationstyp

Översikt över

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Skapandedatum
- Ägd av användare
- Partner
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för partner
- Anpassade mått för partner
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat nummer
    - Indexerad valuta
    - Indexerat nummer
  - Antal partner
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal kundämnen

- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal öppna serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal serviceärenden
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Stängd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Intäkt
- Intäkt (000)

Användningskommentarer

Ovanstående mått är baserade på huvudpartnerkontot för kundämnen, affärsmöjligheter och serviceärenden.

Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Affärssyfte

Ämnesområdet innehåller uppgifter som behövs i olika roller i ett läkemedelsföretag för att bättre kunna förstå läkare, begränsa innehåll och leverera rätt budskap till rätt person vid rätt tillfälle. En marknadschef kan till

exempel analysera tendenser, säljmaterial och reaktioner från olika segment. Med hjälp av uppgifterna kan chefen revidera säljmaterialet och segmentera kundbasen och därigenom träffa rätt målgrupp. En säljchef kan analysera tendenser och leta efter bra och dåliga prestationer i distriktet och sedan lägga upp säljarbetet därefter.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto

- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt
- Produkt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal kontakter

- Meddelandesvar, mått
  - Meddelandesvar, anpassade mått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerat antal
  - Antal meddelandesvar
  - Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, objektsmått
  - Meddelandeplan, anpassade objekt för objekt
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerat antal
  - Antal objekt för meddelandeplan
  - Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, mått
  - Meddelandeplan, anpassade mått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerat antal
  - Antal meddelandeplaner

Användningsanteckningar

Dimensionen Aktivitet omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för offertrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Objektet Offert måste reserveras av en administratör.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera offerter utifrån dimensionerna konto, datum och ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade mått för offert
- Antal offerter

Användningsanteckningar

Ingen.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Ämnesområde för rapportering av serviceärenden

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan analysera serviceärenden efter följande dimensioner: konto, kontakt, serviceärende, användare, partner och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmåtten kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftkostnaderna.

Relationstyp

Enkel

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Stängd den
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

- Dimensionerna Konto, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.
- Med dimensionen Affärsmöjlighet kan du analysera mått och attribut i relationen affärsmöjlighet till serviceärende.

Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera delade aktiviteter efter konto, kontakt och användardimensioner. Eftersom de här aktiviteterna kan delas av en eller flera användare i Oracle CRM On Demand kan du rapportera delade aktiviteter med det här ämnesområdet. Aktiviteter som inte delas med minst en användare kan inte rapporteras via det här ämnesområdet.

Relationstyp

Många-till-många

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Kontakt omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Datasynligheten för aktivitetsposten kontrolleras inte genom bokassociationen med den aktivitetsposten i det här ämnesområdet. Du måste vara ägaren av aktivitetsposten eller så måste den vara delad med dig så att du kan se aktivitetsposter i det här ämnesområdet.

Ämnesområde för rapportering om lösningar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera lösningar per dimensionerna Produkt, Produktkategori, Serviceärende och Sista giltighetsdatum, men även relationen mellan lösningarna och deras associerade serviceärenden. Du kan också analysera viktiga mått för lösningar och relaterade serviceärenden som företaget kan använda för att utvärdera statusen och effektiviteten för lösningarna.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Sista giltighetsdatum
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceärende
- Lösning

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller

optimerade anpassade mått, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade lösningsmått
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Indexerat antal
- Antal lösningar
- Antal godkända lösningar
- Antal publicerade lösningar
- Antal inaktuella lösningar
- Antal serviceärenden

- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden

Användningsanteckningar

Dimensionen Produktkategori är en oberoende dimension, och styrs inte via produkt som andra ämnesområden. På det här sättet går det att matcha det speciella beteendet i användargränssnittet Lösning där en produktkategori kan tilldelas en lösning utan ett produktvärde.

Dimensionen Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för analys av produkter med särskild prissättning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra realtidsanalyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum
- Affärsregistrering
- Slutkund (konto)
- Senast godkänd av (användare)
- Affärsmöjlighet

- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning
  - Antal begäranden om särskild prissättning
  - Godkänt belopp
  - Godkänt belopp (000)
  - Begärt belopp
  - Begärt belopp (000)
  - Genomsnittligt godkänt belopp
  - Genomsnittligt begärt belopp
  - Genomsnittlig godkänd kostnad
  - Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
  - Genomsnittligt c:a-pris
  - Genomsnittlig inköpskostnad
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittlig begärd kostnad
  - Genomsnittlig begärd rabatt i procent
  - Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
  - Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
  - Kvantitet

Användningsanteckningar

Dimensionen Slutkund är dimensionen Konto. Dimensionen Senast godkänd av är dimensionen Användare.

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller

optimerade anpassade mått, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Ämnesområde för fordonsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet går det att analysera fordonsrelaterade mått utifrån fordons- och återförsäljardimensioner och andra associerade dimensionsobjekt, som konto, kontakt, datum, återförsäljare och produkt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Produkt
- Fordon

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Fordonsmått
  - Anpassade fordonsmått
  - Antal fordon

Användningsanteckningar

Optimerade anpassade fält

Det här ämnesområdet innehåller anpassade fält som har optimerats så att frågetiden minskas när de används i filter. Optimerade anpassade fält finns i mappar vars namn slutar på *optimerade anpassade fält* eller *optimerade anpassade mått*, t.ex. *Konto – optimerade anpassade fält* och *Affärsmöjlighet – optimerade anpassade mått*. Numeriska anpassade fält, t.ex. fält av typen CUR, INT och NUM, finns tillgängliga som mått i mappen för optimerade anpassade mått om posttypen är styrande objekt i ett visst ämnesområde. Posttypen Konto är t.ex. styrande objekt i ämnesområdet Kontohistorik.

Följande posttyper omfattar optimerade anpassade fält och mått i Oracle CRM On Demand Answers och en eller flera av de här posttyperna kan förekomma som dimensioner eller fakta i det här ämnesområdet:

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Konto	Alla optimerade fält
Aktivitet	Alla optimerade fält
Bedömning	Alla optimerade fält
Kampanj	Alla optimerade fält

Posttyp	Omfattas i Oracle CRM On Demand Answers
Kontakt	Alla optimerade fält
Anpassade objekt 1–40	Alla optimerade fält, endast i CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 och CO9
Kundämne	Alla optimerade fält
Affärsmöjlighet	Alla optimerade fält
Opportunity Team	Första fem optimerade fälten av varje typ
Produkt	Alla optimerade fält
Intäkt	Alla optimerade fält
Serviceärende	Alla optimerade fält

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden Kod eller UTC. Kontaktdimensionen innehåller till exempel fältet Tilldelningsfilter 1. Det finns också ett fält som heter Tilldelningsfält 1-kod, som är en optimerad version av fältet Tilldelningsfält 1. På samma sätt finns fältet Skapad (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Skapad. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Mer information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Fordon

Ändra utseende för rapporter

När du ställer in eller uppdaterar rapporter kan du ändra utseendet på rapporterna. Du kan lägga till kosmetisk formatering, kopiera och klistra in attribut för kosmetisk formatering och spara en formaterad rapport om du vill använda den som formatmall.

Beroende på vilken typ av post du formaterar visar dialogrutan olika alternativ, t.ex. kontroller för teckensnitt, celler, kantlinjer och bakgrundsfärg samt ytterligare formateringsalternativ som fyllning i celler och anpassade CSS-stilalternativ för HTML.

Du kan ändra utseende för:

- Kolumner och sektioner, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer
- Kolumner i tabeller

- Storleken på rubriker

Du kan kopiera urvalet av kosmetisk formateringsattribut du använder för en post, t.ex. en kolumn i en tabell, och klistra in dem för en post av samma typ, t.ex. en kolumn i tabellen eller en kolumn i en annan tabell. Du kan också återställa standardutseendet. För att göra detta kan du använda ikonerna högst upp till höger i dialogrutorna.

De vyer som stöder kopiera och klistra in är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

Om att spara rapporter som stilmallar

När du har anpassat ett särskilt format för en rapport och sparat den kan du använda den som mall. Du kan då tillämpa formatering från den sparade rapporten till nya eller befintliga rapporter.

De vyer som stöder användning av en sparad rapport som mall är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

Det här avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Formatera utseendet på en rapport
- Kopiera och klistra in ett formateringsattribut
- Återställa ett attributs standardutseende
- Använda en sparad rapport som mall

Formatera en rapports visuella utseende

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
4. Välj den rapport du vill jobba med och klicka på OK.
5. Öppna dialogrutan för kosmetisk formatering på sidan Bygg och visa analys så här:
   - I Steg 1 klickar du på knappen Kolumnegenskaper och sedan på fliken Stil i dialogrutan Kolumnegenskaper.
   - I steg 2 öppnar du dialogrutan Redigera format så här:
     - För Rubrik eller Tabell klickar du på knappen Formatera vy.
     - Klicka på knappen Egenskaper för pivottabellvy och sedan på knappen Ange alternativt format i pivottabellvyn.

     Obs! i tabellvyn kan du också klicka på knappen för formateringskolumnen och använda fliken Värdeformat. I pivottabellvyn kan du också klicka på knappen för sektionsegenskaper och använda fliken Sektionsegenskaper.

     Dialogrutan för kosmetisk formatering visas.

6 I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

7 Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

8 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

9 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

10 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

a Klicka på de inställningar som du vill använda.

b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

11 Klicka på OK.

Kopiera och klistra in ett formateringsattribut

1 Gå till objektet vars formatering du vill kopiera på sidan Bygg och visa analys.

2 Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Kopiera format och stäng dialogrutan genom att klicka på Avbryt.

3 Gå till objektet du vill klistra in formateringen i.

4 Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Klistra in format och klicka på OK.

Återställa standardutseende

- Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering för objektet och klicka sedan på knappen Rensa format.

När du lägger till vissa typer av vyer kan du använda en sparad rapport som mall enligt beskrivningen i följande procedur.

Använda en sparad rapport som mall

1. Gå till steg 2, Skapa layout på sidan Bygg och visa analys.
2. Klicka på Lägg till vy och välj en vy.
3. Klicka på knappen Importera vyformat från en annan analys högst upp på arbetsytan:

   Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.
4. Gå till den sparade rapporten i dialogrutan Importera sparat format och klicka på OK.
5. Klicka antingen på länken Sparade resultat eller på knappen Förhandsgranska analys.

Använda optimerade filtreringsfält

Optimerade fält slutar med ordet *kod* (gäller urvalslistor) eller *UTC (*Coordinated Universal Time; gäller datum- och tidsfält). Om du använder optimerade fält i filtret ökar systemets rapportprestanda.

Kodfält i filter

I kodfält lagras urvalslistevärdena i form av språkoberoende kod (LIC), så att de kan användas i urvalslistor med många språk. I Oracle CRM On Demand hanterar du flera språk genom att använda språkoberoende kod och genom att skapa separata poster för varje språk. Till exempel kan du implementera ett statusfält på följande sätt för ett språkvärde med status Aktiv.

Språk	Värde	Språkoberoende kod
Engelska	Active	Aktiv
Franska	Actif	Aktiv
Tyska	Aktiv	Aktiv
Spanska	Activo	Aktiv

Om du vill filtrera aktiva konton skapar du ett filter för fältet Statuskod (den optimerade versionen av fältet Status) och för LIC-värdet (i det här fallet Aktiv). Oavsett vilket språk du använder förbättras systemets rapportprestanda när du söker efter ett LIC-värde, eftersom det då inte behövs något extra översättningssteg för sökning i andra språk.

Visa LIC-värdena för en urvalslista

Följ nedanstående procedur för att visa LIC-värdena för en urvalslista.

Så här visar du LIC-värdena för en urvalslista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. På sidan Fält klickar du på någon av Redigera urvalslista-länkarna för det aktuella urvalslistefältet.

   LIC-värdena finns i id-kolumnen.

UTC-fält i filter

När du använder UTC-fält är de inte konverterade till företagets eller användarens tidszon, vilket innebär att systemets rapportprestanda förbättras. Systemets rapportprestanda ökar ytterligare om datum- och tidsfälten är indexerade i databasen. Du kan utelämna dessa fält i rapporterna och i stället använda fält med justerade tidszoner.

Om hierarkier

Vissa dataobjekt, t.ex. konto, bok, affärsmöjlighet och distrikt, stöder en hierarkisk (träd-)struktur. Distriktshierarkin förekommer t.ex. i flera ämnesområden och används vanligtvis för att lagra information om säljdistrikt. Oracle CRM On Demand stöder 10 nivåer i hierarkin. En distrikthierarki som införts för ett företag i USA kan t.ex. ha den här typen av struktur:

- Toppnivån är inställd på USA.
- Nivå 8 har följande poster: Northeast, South, Midwest och West.
- Nivå 7 har delposter. Distriktet Northeast har t.ex. följande: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island och Connecticut.
- Nivå 6 har fler delposter. Posten Massachusetts har t.ex. följande: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts och Western Massachusetts.
- Nivå 5 delar upp de tidigare distrikten ytterligare. Distriktet Cape Cod har t.ex. följande: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis och Barnstable.
- Nivå 4 används inte i det här exemplet.
- Nivå 3 används inte i det här exemplet.
- Nivå 2 används inte i det här exemplet.
- Nivå 1 används inte i det här exemplet.

Den tidigare hierarkin komprimeras ytterligare, vilket visas i följande tabell. Det högsta antalet hierarkinivåer som stöds är 10. Så om en hierarki har färre än tio nivåer upprepas värdena på den lägsta nivån för de nivåerna (Hyannis för nivå 5 t.o.m. nivå 1). Med den här funktionen kan du rapportera om de relaterade måtten på vilken nivå som helst i hierarkin.

Distrikt på högsta nivån	USA
Distriktsnamn på nivå 8	Northeast
Distriktsnamn på nivå 7	Massachusetts
Distriktsnamn på nivå 6	Cape Cod
Distriktsnamn på nivå 5	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 4	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 3	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 2	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 1	Hyannis

I användargränssnittet finns hierarkiattributen i en undermapp under huvuddimensionsmappen, t.ex. konto, distrikt o.s.v. Alla poster visas i alfabetisk ordning.

Steg 1: Ange villkor

Du anger villkoren för dina rapporter på sidan Ange villkor. Du öppnar sidan Ange villkor genom att skapa en ny analys eller öppna en befintlig analys.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- Lägga till kolumner i rapporter (på sidan 1190)
- Lägga till anpassade fält i rapporter (på sidan 1190)
- Lägga till filter i kolumner (på sidan 1190) (valfritt, men rekommenderas)
- Redigera kolumnegenskaper (på sidan 1199)
- Ställa in kolumnformler (på sidan 1210)
- Lägga till åtgärdslänkar i analyser (finns "Adding Action Links to Analyses" på sidan 1632) (valfritt)
- Sortera och ordna om kolumner (på sidan 1215)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om användning av adresser i rapporter (på sidan 1215)
- Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 1216)

Lägga till kolumner i rapporter

När du skapar eller ändrar rapporter lägger du till kolumner tills din rapport innehåller alla data du behöver.

Obs! Det kan hända att perioderna i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalender till uppgifter i en ny räkenskapskalender.

Så här lägger du till kolumner i din rapport

1. Expandera kolumnlistorna i sektionen Aktivt ämnesområde så att kolumnerna som du kan ta med i rapporten visas.
2. Klicka på de kolumner som du vill ta med i rapporten.

   Obs! Du kan ta bort en kolumn från rapporten genom att klicka på X-ikonen inom den kolumnen. För att ändra ordningen på kolumnerna drar du dem till den nya positionen och släpper dem där.

Lägga till anpassade fält i rapporter

Du kan lägga till anpassade fält som kolumner i rapporter och analyser. Mer information om hur du lägger till kolumner i rapporter finns i Lägga till kolumner i rapporter (på sidan 1190).

För flerspråkiga distribueringar måste du översätta anpassade fält till samtliga språk som används, så att fälten kan läggas till i rapporter och analyser. Om de använda språken är t.ex. engelska och tyska och ett anpassat fält skapas på engelska måste det översättas till tyska, så att en tysk användare kan se och använda det anpassade fältet i en rapport eller analys.

Lägga till filter i kolumner

På sidan Ange villkor kan du ställa in filter för kolumnerna i en rapport. Ett filter begränsar resultaten som visas när en rapport körs. Endast de resultat som matchar villkoren visas.

Ett kolumnfilter består av följande element:

- En kolumn att filtrera, till exempel Kontotyp.
- Ett värde att använda när filtret tillämpas, till exempel 10 (ett SQL-uttryck eller en variabel kan användas i stället för ett värde, om det behövs).
- En operator som bestämmer hur värdet ska tillämpas, till exempel Mindre än.

  Om kolumnen till exempel innehåller den sålda kvantiteten och operatorn är Mindre än och värdet 10, visas endast orderkvantiteter där mindre än 10 enheter sålts i resultatet.

Ett kolumnfilter kan även ha följande egenskaper:

- Det kan kombineras med andra kolumnfilter från samma ämnesområde så att resultaten för en rapport begränsas ytterligare.
- Filter kan grupperas så att de bildar komplexa filter.
- Filtrets värde kan begränsas med resultaten för en tidigare sparad rapport från samma ämnesområde.
- Ett kolumnfilter kan bara tillämpas på kolumnen som det skapas i. Det påverkar inte övriga kolumner.

Filtret översätts till en WHERE-delsats i SQL SELECT-satsen. WHERE-delsatsen används för att begränsa raderna som returneras till de som överensstämmer med de angivna begränsningarna. Avancerade användare kan ange SQL-satsen för ett filter direkt.

Obs! Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

Skapa kolumnfilter

Du kan skapa ett filter i vilken kolumn som helst i dina rapporter. Om du inte vill att kolumnen ska visas i resultaten kan du dölja den.

Varning! Om du klickar på webbläsarens uppdateringsknapp innan du är färdig med kolumnfiltret läser webbläsaren in sidan igen och dina ändringar raderas.

För att skapa ett filter utan att lägga till kolumnen till rapporten

- Ctrl-klicka på kolumnen.

Så här skapar du ett kolumnfilter

1. Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier.
2. Välj en operator från listrutan Operator i dialogrutan Skapa/redigera filter.

   De möjliga valen för operatorer och värden visas i den vänstra kolumnen. Beroende på typen av kolumn du väljer visas eventuellt ytterligare val i den högra kolumnen, till exempel kalenderknappar så att du kan ange ett datumintervall eller en textmatchningsruta så att du kan begränsa långa listor över värden.
3. Ange ett värde genom att skriva det i rutan Värde. Du kan också klicka på Alla alternativ för att visa de tillgängliga värdena i kolumnen och sedan välja ett värde i listan.

   Du kan lägga till flera värden genom att klicka på Lägg till och välja Värde när du angett data för det aktuella värdefältet.

   Obs! Om du vill använda Alla val/Begränsade val i ett Ctrl-klicka-filter måste du välja minst en kolumn i Analys. Den valda kolumnen måste inte vara den som du lägger till filtret för.

   Följ riktlinjerna i följande tabell när du väljer en operator och anger värden. Mer information om operatorer finns i *Usage Notes on Operators* som följer efter denna procedur.

Operator	Riktlinjer för användning
är lika med eller ligger inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar värdet i filtret.
är inte lika med eller ligger inte inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar värdet i filtret.
är mindre än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än värdet i filtret.
är större än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än värdet i filtret.
är mindre än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än eller lika med värdet i filtret.
är större än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än eller lika med värdet i filtret.
mellan	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange två värden. Resultaten inkluderar poster för både de angivna värdena och värdena mellan dem.
är null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatorn testar bara om kolumnen är tom. Resultaten innefattar bara poster där det inte finns data i kolumnen. Ibland kan det vara praktiskt att känna till om data finns och operatorn är en bra metod när du vill ta reda på det.
är inte null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatorn kontrollerar endast om det finns data i kolumnen. Resultaten inkluderar endast poster där det finns data i kolumnen.
är i topp	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast de första n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatorn är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatorn för att få fram en lista över de 10 högst presterande.
är i botten	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast de sista n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatorn är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatorn för att få fram en lista över de kunder som

Operator	Riktlinjer för användning
	rapporterar lägst antal problem.
innehåller alla	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller alla värdena i filtret.
innehåller någon	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller åtminstone ett av värdena i filtret.
innehåller inte	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte innehåller något av värdena i filtret.
börjar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen börjar med värdet i filtret.
slutar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen slutar med värdet i filtret.
är LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar mönstervärdet i filtret.
är inte LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar mönstervärdet i filtret.
efterfrågas	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Om du anger *efterfrågas* som filter för en kolumn filtreras den med ett värde hämtat från en annan rapport. **Obs!** Använd det här alternativet när du kopplar samman rapporter genom navigering (se Steg 2: Skapa layouter (på sidan 1217)). En eller flera kolumner i rapporten du borrar ned i måste innehålla filtret *efterfrågas* för att rapporten ska visa rader som är begränsade till det valda värdet som du borrat ned till från den överordnade rapporten.

4 Använd sidnumreringen när du navigerar till de olika valen när det finns många val för kolumnen:

- Klicka på det specifika sidnumret om du vill navigera till en viss sida.
- Klicka på den dubbla högerpilknappen för sidväxling (>>) om du vill gå till den sista sidan eller den dubbla vänsterpilknappen för sidväxling (<<) om du vill gå tillbaka till den första sidan.

5 Använd kalenderknapparna när du vill ange datumintervall för kolumner som innehåller datum.

Om du vill ange ett enstaka datum anger du samma datum för start- och slutdatum.

6 Använd listrutan Matcha om du vill visa de tillgängliga värdena för ett filter. Om du vill kan du ange kriterier för att begränsa värdena som ska returneras (inte obligatoriskt). Klicka sedan på länken Alla val och välj ett värde från den returnerade listan.

   Låt till exempel säga att du vill se resultaten för östregionen. Om du anger ett Ö i textrutan och väljer "börja med" från listrutan Matcha visas endast de värden som börjar med ett Ö i listan.

7 Gör följande om du vill lägga till ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel:

   a Klicka på knappen Lägg till och välj lämpligt alternativ.

      Etiketten på rutan Värde ändras så att ditt urval speglas.

   b Ange SQL-uttrycket eller namnet på sessionsvariabeln i rutan.

   SQL-uttryck kan innehålla funktionsanrop som tillämpas på kolumnvärden. Mer information finns i Använda funktioner i analyser (på sidan 1272) och Sessionsvariabler (på sidan 1312).

8 Om du vill ta bort ett värde, ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel klickar du på ikonen X bredvid.

   Om du vill ta bort alla definitioner klickar du på knappen Rensa värden.

9 Om du vill begränsa det här filtret med värdet i en kolumn från samma ämnesområde i en annan analys klickar du på knappen Avancerad och väljer filtret baserat på resultaten från ett annat alternativ för begäran.

   Dialogrutan Filtrera sparad begäran öppnas.

10 Om du vill konvertera filtret till SQL klickar du på knappen Avancerad och väljer alternativet Konvertera filtret till SQL.

   Dialogrutan Avancerat SQL-filter visas.

11 När du är klar klickar du på OK.

   Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier eller på sidan Sparade filter.

Användningsanteckningar för operatorer

Vissa operatorer har liknande, men inte exakt samma funktioner. Betrakta likheterna och olikheterna mellan följande operatorer:

- är lika med
- är i
- innehåller alla
- innehåller någon
- är LIKE

Är lika med eller *är i* söker efter en exakt matchning mellan sökkriterierna och värdena i databasen. Om till exempel kriteriet är Pat Lee kommer enbart sökningar som stämmer överens exakt med Pat Lee att passera filtret. Det beror på att alla sökningar är skiftlägeskänsliga och värdesökningar som pat Lee eller Pat lee inte passerar filtret.

Innehåller alla sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna och alla värden måste vara i värdena för att passera filtret precis som i en OCH-sökning. Om till exempel kriterierna ska söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer både Pat Lee och Lee Pat att passera filtret, men pat Lee, Pat Smith och Chris Lee eftersom de inte uppfyller kriterierna (Pat OCH Lee).

Innehåller sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna, men är mindre strikt då den inte kräver alla värden som i en ELLER-sökning. Om till exempel kriteriet är att söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer Pat, Pat Smith, Chris Lee och Lee att passera filtret, eftersom de uppfyller kriterierna Pat ELLER Lee.

*Är LIKA*söker efter mönster och sådant som kräver användningen av en eller två procentsymboler (%) som ett jokertecken. Om till exempel sökkriterierna är värdet = P%t %ee kommer Pat Lee, Pit smee och Packet trainee att passera filtret men inte pat Lee.

För optimal sökhastighet kan du minska eller ta bort användningen av mönstermatchande operatorer som Innehåller allt, Innehåller något och Är LIKA. Om du vill söka med exakta värden använd inte mönstermatchande operatorer i stället för exakta operatorer.

Spara kolumnfilter

Du kan spara ett filter som del av en analys eller för att använda det i andra analyser. Om ett filter är till för en specifik analys och du sparar analysen, sparas filtret som en del av den analysen och används varje gång analysen körs. Du kan även spara filtret explicit så att det kan användas i andra analyser.

Sparade filter och mappar som innehåller filter för ämnesområdet visas efter namnet på ämnesområdet. Om det inte finns några sparade filter för ämnesområdet är den här delen av sidan tom.

Så här sparar du ett kolumnfilter som en del av en analys

1. Klicka på Spara på sidan Ange kriterier.
2. Välj platsen där analysen ska sparas och klicka på OK i dialogrutan Spara analys.

Så här sparar du ett kolumnfilter som ska användas i andra analyser

1. Klicka på Spara filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
2. Välj en mapp där filtret ska sparas i dialogrutan Spara filter:
   - Om du vill spara filtret för eget bruk klickar du på Mina filter.

     Filter som sparas i Mina filter är endast tillgängliga för dig.
   - Om du vill spara filtret så att andra kan använda det klickar du på Allmänna filter.

     Filter som sparas i en mapp för allmänna filter är tillgängliga för andra användare som har åtkomstbehörighet till mappen.
3. Ange ett namn för filtret.
4. (Valfritt) Ange en beskrivning för filtret.

5 Klicka på OK.

Så här visar du egenskaperna för ett sparat filter

- Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret vars egenskaper du vill visa och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Tillämpa sparade kolumnfilter på analyser

Du kan tillämpa ett sparat kolumnfilter på en analys. Du kan antingen använda innehållet i filtret eller en referens till filtret.

När du använder innehållet i ett sparat kolumnfilter kopieras det faktiska innehållet i det filtret till området Filter på sidan Definiera kriterier. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. När du använder en referens till ett sparat filter refereras endast det sparade filtrets namn. Det innebär att du inte kan ändra filtret utan endast visa dess innehåll.

Så här tillämpar du ett sparat kolumnfilter på en analys

1 Klicka på Öppna sparat filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

2 Gå till filtermappen, markera ett sparat filter och klicka på OK.

3 Ange eventuella alternativ i filteralternativsektionen i dialogrutan Använd sparat filter.

4 Klicka på OK.

Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier.

Redigera kolumnfilter

Om du vill ändra ett kolumnfilters egenskaper kan du redigera det.

Så här redigerar du ett kolumnfilter

1 Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Dialogrutan Skapa/redigera filter visas.

2 Gör dina ändringar och klicka på OK.

Redigera formeln för ett kolumnfilter

Du kan redigera formeln för ett kolumnfilter. Du kan redigera formeln för ett kolumnfilter. Ändringarna du gör gäller endast filtrets användning av kolumnen. En formel kan innehålla anrop till funktioner för mer avancerade beräkningar. Se Använda funktioner i analyser (på sidan 1272).

Så här redigerar du kolumnformeln för ett filter

1. Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera kolumnformel i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
2. Klicka på fliken Kolumnformel.
3. Skriv formeln i området Kolumnformel.
4. Klicka på OK när du vill spara ändringarna.

Ta bort kolumnfilter

Du kan ta bort ett enskilt filter eller alla filter från en analys.

Obs! Om analysen sparats tidigare med filter måste du spara analysen igen för att ta bort dem.

Så här tar du bort ett kolumnfilter från en analys

- Klicka på X-ikonen i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Kombinera kolumnfilter med andra kolumnfilter

Genom att kombinera kolumnfilter, så kallade filtrering inom parentes, kan du skapa komplexa filter utan att du behöver kunna SQL.

Du kan kombinera kolumnfilter med operatorerna OCH och ELLER. Operatorn OCH betyder att kriterierna som anges i varje filter måste uppfyllas. Detta är standardmetoden när kolumnfilter kombineras. Operatorn ELLER innebär att kriterierna som anges i åtminstone det ena av kolumnfiltren måste uppfyllas.

Så här kombinerar du ett kolumnfilter med andra kolumnfilter

1. Lägg till minst två kolumnfilter i en analys eller i ett sparat filter på sidan Ange kriterier.

   Filtren visas i filtersektionen tillsammans med en OCH-operator.
2. Om du vill ändra en OCH-operator till en ELLER-operator klickar du på den.
3. När du lägger till kolumnfilter klickar du på operatorerna OCH och ELLER för att gruppera filterna och skapa de önskade filterkombinationerna.

   Kombinerade filterelement binds med rutor.

4 Om du vill klippa ut, kopiera eller dela upp grupper av bundna element klickar du på knappen Redigera filtergrupp och väljer lämpligt alternativ.

Förhindra att ett filter ersätts vid navigering och frågeställande

Du kan skydda innehållet i ett filter i en rapport från att påverkas vid navigering och frågeställande. Ett skyddat filter används alltid för resultat.

Så här skyddar du ett filter så att det inte ändras vid navigering och frågeställande

- Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret och välj alternativet Skydda filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Använda sparade rapporter som filter

Filter kan kombineras med andra filter. De kan även baseras på de värden som returneras av en annan rapport. Alla sparade rapporter som returnerar en kolumn med värden kan användas för att filtrera den valda kolumnen i din rapport.

Så här skapar du ett filter baserat på resultaten från en annan sparad rapport

1 Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier.

2 Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan ett filter på grundval av resultaten av ett annat begäranalternativ.

3 Välj en relation mellan resultaten och kolumnen som ska filtreras i fältet Relation i dialogrutan Filtrera sparad begäran.

4 Klicka på Bläddra och gå till den sparade rapporten.

5 Välj kolumnen som ska användas till filtret i fältet Använd värden i kolumn.

   Om den sparade rapporten innehåller ett kolumnnamn som är samma som kolumnen där du skapar filtret visas kolumnnamnet först i värdelistan i fältet Använd värden i kolumn. Du kan välja en annan kolumn.

6 Klicka på OK.

   Filtret visas i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

   Obs! Om du senare vill redigera filtret kan du bara ändra informationen som visas i dialogrutan Filtrera sparad begäran.

Redigera SQL för ett kolumnfilter

Du kan redigera den logiska SQL WHERE-satsen så att den kan användas som filter. Funktionen behövs normalt inte, men är tillgänglig för användare som behöver avancerad filtrering. Om du vill ha en utförlig

beskrivning av SQL-syntax kan du läsa speciallitteratur om SQL eller referenshandböcker om SQL från någon databasleverantör eller leta efter information på webbplatser om ämnet. Mer allmän information om hur du använder SQL finns i Använda funktioner i analyser (på sidan 1272).

Så här redigerar du den SQL som genereras för ett kolumnfilter

1. Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan alternativet Konvertera filtret till SQL.
2. Ange dina ändringar i textrutan och klicka sedan på OK.

   Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier. När du har valt det här alternativet visas alltid SQL:n som du angett när du redigerar.

Exempel: Identifiera kunder med den största säljvolymen

I följande exempel rapporteras data om de tio kunderna med den största säljvolymen under 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Redigera kolumnegenskaper

Du kan redigera egenskaperna för en kolumn om du vill ändra utseendet och layouten på kolumnen och dess innehåll. Du kan även ange att formateringen endast ska gälla om innehållet i kolumnen uppfyller vissa kriterier. De val du gör för en kolumn gäller som standard endast för den aktuella rapporten.

Redigera utseendet på kolumninnehåll

Standardutseendet på kolumninnehållet är baserat på formatmallar och XML-meddelandefiler. Du kan använda fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper för att åsidosätta flera av standardinställningarna, bland annat det teckensnitt och den teckenstorlek som används. Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här redigerar du utseendet på kolumninnehåll

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.
4. På fliken Dataformat kan du välja hur data ska visas genom att markera kryssrutan Åsidosätt standarddataformat.

Med det här alternativet kan du åsidosätta standardegenskaperna för visning. De alternativ som visas varierar med datatypen. Om kolumnen till exempel innehåller numeriska data kan du välja hur du vill att talen ska behandlas, till exempel som procentsatser, namn på månader eller datum. Du kan välja hur många decimaler som ska visas, hur negativa tal ska visas, hur många siffror som ska visas och vilket tecken som ska användas som tusentalsavgränsare. Om kolumnen innehåller text kan du välja hur texten ska behandlas, till exempel som vanlig text, som HTML eller som en länk. Utifrån det du väljer visas den HTML-sträng som används för att visa data i textrutan Anpassat textformat.

Om du vill använda ett anpassat format på texten väljer du Anpassat textformat i listrutan Behandla text som och väljer ett anpassat format. Du kan skriva HTML-anrop som medför specialformat. Du kan också ange valfri giltig HTML-sträng, inklusive JavaScript, VBScript, osv.

I följande exempel används HTML för att ange kolumnbredden och höjden i tabeller och pivottabeller. I exemplet betyder den text som står inom parentes, [html] att HTML används och @-tecknet representerar kolumnens dynamiska innehåll.

[html]@

Om du inte kan HTML, JavaScript, VBScript, osv. kan du ta hjälp utifrån.

Om du vill skapa ett anpassat numeriskt format kan du använda #-tecknet för att ange signifikanta siffror och noll (0) för att ange antalet decimaler som ska anges även om talet inte har den noggrannheten. Det här är exempel:

Om du skriver ##,# visas 12,34 som 12,3

Om du skriver ##,000 visas 12,34 som 12,340

5 Klicka på OK när du är klar.

Redigera layouten på kolumninnehåll

Använd fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper när du vill utföra följande uppgifter:

- Ange om en kolumn ska visas i resultatet.

  Kolumner visas vanligtvis som standard i resultatet. Du kan dock välja att inkludera en kolumn i en rapport som du inte vill visa i resultatet, till exempel en kolumn som används för att skapa ett filter.

- Ange andra tabell- och kolumnrubriker och tillämpa anpassade format på dem.
- Styra visningen av dubblerade data, exempelvis kolumnvärden som upprepas.

  Data i en kolumn i en tabell kan upprepas i relation till rader med data i andra kolumner i samma tabell. Om en kolumn till exempel innehåller kundnamn och en annan kolumn de regioner där kunderna befinner sig kan regionsuppgifterna upprepas för varje kundrad. Du kan välja att visa dubblerade data endast en gång, eller visa dem på varje rad. Om du endast visar data som upprepar sig eller dubblerade data en gång kan tabellen bli något lättare att läsa och olika data kan då urskiljas tydligare.

- Ange vad som ska ske när användarna arbetar med resultatet, till exempel för att navigera till en annan rapport.

Du kan även använda funktioner och villkorsuttryck för att formatera resultat på olika sätt.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här döljer du en kolumn i resultatet:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Markera kryssrutan Dölj kolumnen om den inte redan är markerad.

Så här skapar du anpassade tabell- och kolumnrubriker:

1. Klicka på Ange villkor.
2. Klicka på kolumnens Kolumnegenskapsknapp.

   Om du har kombinerade resultat från olika rapporter finns knappen Kolumnegenskaper på samma nivå som resultatkolumnen. Mer information om rapporter finns i Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 1216).
3. Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
4. I området Rubriker markerar du kryssrutan Anpassade rubriker.

   Det gör att du kan ändra texten i rubriken och rubrikens format.
5. Om du vill ändra texten för en tabell- eller kolumnrubrik skriver du en ny rubrik i lämplig textruta.

   Rubriken används i den aktuella rapporten istället för standardrubriken.

   Obs! Du kan även ange att navigering ska ske till en annan rapport i området Kolumnrubrik, interaktion.
6. Om du vill ändra formatet på en tabell- eller kolumnrubrik klickar du på knappen Redigera format intill textrutan.

   Dialogrutan Redigera format visas.

   Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerad formatering. Mer information finns i Formatera kolumninnehåll nedan.

Så här utelämnar du dubblerade data

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. I området Utelämna värden väljer du lämpligt alternativ:
   - Välj Utelämna för att visa upprepade data endast en gång och utelämna dubblerade rader.
   - Välj Upprepa för att visa upprepade data på varje rad.
   - Välj Standard om du vill behålla standardegenskaperna för visning.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på en kolumn:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på kolumnen väljer du lämpligt alternativ i området Kolumnrubrik, interaktion:
   - Standard - återställer standardinteraktionen.
   - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
   - Navigera – Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
   - Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på ett värde:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på ett värde väljer du lämpligt alternativ i området Värde, interaktion:
   - Standard - återställer standardinteraktionen.
   - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
   - Navigera – Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
   - Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Tillämpa villkorsstyrd formatering på kolumninnehållet

I tabeller och pivottabeller kan villkorlig formatering bidra till att rikta uppmärksamheten mot ett visst dataelement om det uppfyller ett särskilt villkor. Du kan till exempel visa höga försäljningssiffror med en viss färg, eller visa en bild, t.ex. en pokal, intill namnet på de säljare som överträffar försäljningsmålet med en viss procentsats.

Det kan du åstadkomma genom att markera en eller flera kolumner i den rapport som ska användas, ange det villkor som ska uppfyllas och sedan välja de alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar som ska användas när villkoret är uppfyllt. De villkorliga formaten kan bestå av färger, teckensnitt, bilder, osv. för dina data och för den cell som innehåller dessa data. Det är nästan samma tillvägagångssätt för att ange ett villkor som för att skapa filter.

Du kan lägga till flera villkor så att informationen och tabellcellen visas i ett av flera olika format baserat på vilket värde informationen har. Låga försäljningsintäkter kan till exempel visas med en färg medan höga försäljningsintäkter visas med en annan färg.

Det finns flera små skillnader mellan villkorlig formatering för vanliga tabeller och för pivottabeller. Villkorliga format som formaterar en kolumn baserat på värdet på en annan kolumn avspeglas inte i en pivottabell men i en vanlig tabell. Det har till exempel ingen effekt på en pivottabell om du ställer in färgen på ett regionnamn baserat på försäljningen i den regionen. Om du däremot ställer in färgen på försäljningen baserat på försäljningssiffrorna avspeglas det i en pivottabell, liksom om du ställer in färgen på regionnamnet baserat på det verkliga namnet, till exempel att värdet för Östra regionen ska visas i fetstil i färg.

Obs! I pivottabeller bedöms villkoren för de värden som beräknas eller aggregeras i pivottabellen. Villkorlig formatering tillämpas baserat på de underliggande värdena även om du väljer alternativet Visa som för att visa värdena som procentsatser eller index.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här lägger du till villkorlig formatering i en kolumn i en rapport:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Villkorsstyrt format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Klicka på knappen Lägg till villkor och markera önskad kolumn i rapporten som ska användas för att konstruera villkoret.

   Dialogrutan Skapa/redigera filter öppnas. Välj operator och värde för villkoret.

   Obs! När du öppnar dialogrutan Skapa/redigera filter från fliken Villkorsstyrt format, visas endast de alternativ i dialogrutan som gäller för villkorliga format. I listrutan Operator visas till exempel en delmängd av de operatorer som används i villkorliga format.
4. Klicka på OK i dialogrutan Skapa/redigera filter.

   Dialogrutan Redigera format visas.
5. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

   Obs! Om du anger en bild som en del av den villkorliga formateringen visas den på vissa villkor i resultatet.
6. Klicka på OK när du är klar för att återgå till dialogrutan Kolumnegenskaper.

   I dialogrutan Kolumnegenskaper visas villkoret och den villkorliga formatering som ska användas.

   Kolumner utvärderas i den ordning som de visas.

   - Om du vill byta plats på en kolumn i ordningen klickar du på knapparna Flytta upp och Flytta ned.
   - Om du vill ta bort en kolumn från villkoret klickar du på knappen Ta bort.
   - Om du vill redigera ett villkor eller ett villkorsstyrt format klickar du på det.
7. Du kan ange att inkludera ett annat villkor eller klicka på OK om du är klar.

I följande exempel beskrivs hur villkorlig formatering kan tillämpas på resultatet.

Anta att en rapport innehåller tio kategorier som rangordnas, där värdet 1 står i den kolumn som har den sämsta placeringen och värdet 10 står för den bästa placeringen. Du kan då tillämpa villkorlig formatering för att åskådliggöra följande:

- En bild som anger att kolumner som innehåller 1, 2 eller 3 har en dålig placering.
- En annan bild som anger att kolumner som innehåller 4, 5, 6 eller 7 har en genomsnittlig placering.
- En tredje bild som anger att kolumner som innehåller 8, 9 eller 10 har en bra placering.

I dialogrutan Grafik väljer du bildplaceringsalternativet Endast bilder. I visningen av resultatet visas kolumnerna enbart med bilderna och inte med rangordningstalen.

Formatera kolumninnehåll

Använd dialogrutan Redigera format (och alternativen på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper) för att välja teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerade formateringsalternativ för kolumndata som visas i en cell i tabellformat, till exempel en tabell eller pivottabell. Du kan även ange inställningar för tabell- och kolumnrubriker.

Om du åsidosätter standardegenskaperna för formatering av en kolumn är de alternativ du anger statiska. Om du anger egenskaper för villkorlig formatering av en kolumn gäller de alternativ du anger endast om villkoret är uppfyllt.

Så här använder du dialogrutan Redigera format eller fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella teckensnittseffekter som ska användas (t.ex. understrykning).
4. I området Cell väljer du justering, bakgrundsfärg och en bild att visa i cellen.
   - Alternativen för horisontell och vertikal justering påminner om de alternativ som du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

     För horisontell justering:

     Välj Vänster för att vänsterjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för text. Välj Höger för att högerjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för numeriska data. Välj Mitten för att centrera data. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

     För vertikal justering:

     Välj Överkant för att justera informationen mot cellens överkant. Välj Underkant för att högerjustera informationen mot cellens underkant. Välj Mitten för att centrera data mitt i cellen. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

- När du klickar på knappen Bild öppnas dialogrutan Grafik.
  - Välj alternativet Ingen bild om du inte vill ta med någon bild.
  - Om du vill inkludera en anpassad bild väljer du alternativet Anpassad bild och anger lämplig sökväg i textrutan. Bilden bör vara tillgänglig för alla användare som kommer att visa resultatet. Anpassade bilder kan användas till både villkorliga och ovillkorliga resultat.
  - Om du vill inkludera en bild använder du bildvalsfönstret. I det fönstret visas bilder som är användbara vid villkorlig formatering, till exempel mätare och trendpilar. I den vänstra rutan visas bildkategorierna. När du klickar på en bildkategori visas bilderna i den kategorin i den högra rutan. Välj en bild genom att markera alternativknappen intill den bild som du vill använda.
  - Om du vill ange bildens placering i cellen ska du välja ett alternativ i listrutan Bildplacering:

  Standard - visar alla bilder på standardpositionen, normalt till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Bilder, vänster - visar alla bilder till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Bilder, höger - visar alla bilder till höger om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Endast bilder - visar endast bilden och inga kolumndata eller kolumnrubriken.

5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

6 I området Ytterligare formateringsalternativ väljer du kolumnens bredd, höjd, indrag (vänster utfyllnad), höger utfyllnad, topputfyllnad och bottenutfyllnad.

7 I området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) kan du åsidosätta format och klasselement som anges i formatmallar i . Den här funktionen är till för användare som kan arbeta med CSS-dokument.

- Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på ikonen med +-tecknet.
- Klicka i kryssrutan intill de inställningar som du vill använda och ange sedan var klassen, formatet eller formatmallen finns.

  För Använd anpassat CSS-format kan du till exempel ange giltiga CSS-formatattribut, åtskilda av semikolon. Exempel:

  ```
  text-align:center;color:red
  ```

8 Klicka på OK när du är klar för att stänga dialogrutan.

Använda anpassade strängar för datum-/tidsformat

Strängar med anpassade datum-/tidsformat ger fler alternativ för formatering av kolumner som innehåller tidstämplar, datum och klockslag.

Så här anger du en sträng med anpassat datum-/tidsformat:

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för en kolumn som innehåller en tidsstämpel, ett datum eller en tid.

2 Markera följande alternativ i området Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper: Åsidosätt standarddataformat.

3 I fältet Datumformat väljer du Anpassad i listrutan.

4 I fältet Anpassat datumformat skriver du den anpassade formatsträngen exakt så som den visas i följande tabeller, inklusive vänster- och högerparenteserna ([ ]).

Obs! Du måste skriva den anpassade formatsträngen i fältet Anpassat datumformat. Det går inte att välja anpassade formatsträngar i listrutan.

Allmänna anpassade formatsträngar

Följande tabell innehåller några allmänna anpassade formatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas på det språk som användaren har ställt in.

Allmän formatsträng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat. Du kan även skriva [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat.
[FMT:dateInput]	Formaterar datumet i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:time]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeInput]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeStampShort]	Motsvarar att skriva [FMT:dateShort] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat. Du kan även skriva [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Motsvarar att skriva [FMT:dateLong] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeStampInput]	Motsvarar att skriva [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Den här strängen formaterar datumet och klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterar endast timfältet enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.

Anpassade ODBC-formatsträngar

Följande tabell innehåller anpassade ODBC-standardformatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas enligt ODBC-standarden.

ODBC-formatsträng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterar datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd (fyra siffror för året, två siffror för månaden och två siffror för datumet).
[FMT:timeODBC]	Formaterar klockslaget enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss (två siffror för timmar, två siffror för minuter och två siffror för sekunder).
[FMT:timeStampODBC]	Motsvarar att skriva [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Den här strängen formaterar datumet i formatet åååå-mm-dd och klockslaget i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visar ordet datum och därefter datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd. Datumet visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeTyped]	Visar ordet tid och därefter tiden enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss. Klockslaget visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeStampTyped]	Visar ordet tidstämpel och därefter tidstämpeln enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidstämpeln visas inom enkla citattecken (').

Anpassade formatsträngar för heltalsfält

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som är tillgängliga när du arbetar med heltalsfält. Med hjälp av dessa kan namn på månader och dagar visas enligt användarens språkinställning.

Heltalsfält innehåller heltal som representerar månaden eller veckodagen. För månader representerar siffran 1 januari, 2 februari och så vidare till siffran 12 som representerar december. För veckodagar representerar siffran 1 söndag, 2 måndag och så vidare till siffran 7 som representerar lördag.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[MMM]	Visar en förkortning av månadens namn enligt användarens språkinställning.
[MMMM]	Visar månadens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.
[DDD]	Visar en förkortning av veckodagens namn enligt användarens språkinställning.
[DDDD]	Visar veckodagens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar. Dessa strängar kan användas för följande typer av fält:

- Fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagens början (00:00).

- Fält där utdata är i formatet [FMT:timeHour]. (I det här formatet visas timfältet endast enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och formaterar antalet timmar enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 02 och värdet 12:24 formateras som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och formaterar antalet minuter enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 00 och värdet 363,10 som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och formaterar antalet sekunder enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 600 formateras som 00, värdet 3 600 formateras som 1 och värdet 61 214,30 som 17.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar och minuter

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar och minuter. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagen början (00:00).

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:timeHourMin]. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat, men sekunderna utelämnas.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 12 formateras som 00:12, värdet 73 formateras som 01:13 och värdet 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 60 formateras som 00:01, värdet 120 formateras som 00:02 och värdet 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och antalet timmar konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm det återstående antalet minuter. Värdet 0 formateras som 00:00, värdet 1,5 formateras som 01:30 och värdet 13,75 som 13:45.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar, minuter och sekunder

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar, minuter och sekunder. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar tid.

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:time], som beskrivs i avsnittet Allmänna anpassade formatsträngar. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 00:01:00, värdet 126 formateras som 00:02:06 och värdet 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 01:00:00, värdet 126 formateras som 02:06:00 och värdet 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 6,5 formateras som 06:30:00 och värdet 12 formateras som 12:00:00.

Avancerade anpassade format

Utöver de format som beskrivits ovan kan du formatera datum och klockslag genom att skapa ett eget format med hjälp av några av de vanliga format som beskrivs i följande tabell.

Med hjälp av följande format kan du till exempel skapa formatet:

dddd - h:mm tt

som formaterar datumstämpelfält så här:

Måndag - 4:03 PM

Obs! När du använder dessa format ska du inte inkludera de parenteser ([ ]) som krävs för andra format.

Följande format ger större flexibilitet vid formatering, men de medger inte att datumformat ändras enligt användarens språkinställning, vilket går med många av de tidigare beskrivna formaten.

Några vanliga datum- och tidsformat beskrivs i följande tabell.

Format	Resultat
d	Numret på datumet i månaden (t.ex. 1 till och med 31). Datum som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
dd	Som d, men datum som består av en siffra skrivs med en nolla före.
ddd	Förkortning av veckodagen bestående av tre bokstäver (t.ex. mån, tis).

Format	Resultat
dddd	Veckodagens fullständiga namn (t.ex. måndag, tisdag).
M	Numret på månaden (t.ex. 1 till och med 12). Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
MM	Som M, men månader som består av en siffra skrivs med en nolla före.
MMM	Förkortning av månaden bestående av tre bokstäver (t.ex. jan, feb).
MMMM	Månadens fullständiga namn (t.ex. januari, februari).
åå	Tvåsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 09).
åååå	Fyrsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 2009).
t	Timmar i 12-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
tt	Som t, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
T	Timmar i 24-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
TT	Som T, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
m	Antalet minuter. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
mm	Som m, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
s	Antalet sekunder. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
ss	Som s, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
tt	Indikering för AM och PM. Används med formaten t och tt.

Ställa in kolumnformler

Avancerade användare kan skapa nya formler eller redigera befintliga formler med hjälp av inbyggda funktioner. I Oracle CRM On Demand finns stöd för flera olika SQL-92-funktioner och även tillägg till SQL-92. Information om tillgängliga funktioner finns i Använda funktioner i analyser (på sidan 1272).

Så här redigerar du eller lägger till en formel

1. Klicka på knappen Redigera formel för en kolumn som du vill redigera eller lägga till en formel för på sidan Ange villkor.
2. Klicka på fliken Kolumnformel i dialogrutan Redigera kolumnformel.
3. Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ändra texten i tabell- och kolumnrubriker.
4. Ändra formeln efter behov med hjälp av knapparna under kryssrutan Kolumnformel.

5 Välj efter behov en aggregeringsregel i listrutan Aggregeringsregel.

6 Klicka på fliken Platshållare och kombinera flera värden eller intervall i platshållare, om det behövs.

Mer information finns i instruktionerna för att kombinera flera värden eller intervall i platshållare i det här avsnittet.

7 Klicka på OK.

I en analys kan du även använda funktioner och villkorsuttryck för att presentera sökresultat på olika sätt.

Så här kombinerar du värden eller intervall i platshållare

1 Klicka på fliken Platshållare i dialogrutan Redigera kolumnformel.

2 Klicka på Lägg till platshållare, ange eller välj värdena eller intervallen för värdet som du vill kombinera i platshållaren och klicka sedan på OK.

3 Ange ett namn på platshållaren i dialogrutan Redigera platshållarnamn.

4 Upprepa steg 2 och 3 tills du har lagt till alla platshållare du vill.

Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

Lägga till åtgärdslänkar i resultat

Du kan lägga till åtgärdslänkar i resultat. Med åtgärdslänkar kan användarna få åtkomst till detaljsidor för poster genom att klicka på poster i rapporter. Du kan lägga till åtgärdslänkar genom att göra på följande sätt:

- **Använda åtgärdslänkklasser.** Med den här metoden kan du konfigurera posttypnamnet i rapporten som en åtgärdslänk. Åtgärdslänkklassen har värdet Rad-id i rapporten och det används för att hämta den specifika posten från Oracle CRM On Demand. Du kan använda den här metoden för följande posttyper: Konto, Kampanj, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende och Användare.
- **Använda webbadresser.** Med den här metoden kan du skapa länkar till valfri posttyp från en tabell- eller pivottabellvy. Du kan konfigurera kolumnen för posttyp-id som en åtgärdslänk.

Obs! Om användarna klickar på åtgärdslänkarna på en sida som har en dynamisk layout visas länkarna med standardlayouten för den sidan.

Om posttypsnamn i åtgärdslänkar

När du lägger till en åtgärdslänk måste du använda det ursprungliga posttypsnamnet i koden eller webbadressen som lägger till länken. Om administratören på ditt företag har ändrat namnen på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du ta reda på det ursprungliga namnet på posttypen där du vill lägga till länken. Företagsadministratören kan exempelvis ha bytt namn på posttypen Konto, så att den nu heter *Kund* i stället. Om du vill lägga till en åtgärdslänk till ett resultat för posttypen Kund måste länkkoden eller webbadressen referera till posttypen Konto (dvs. posttypens ursprungliga namn). Beroende på vilken typ av

länk du vill skapa, ska du tillämpa följande tillvägagångssätt för att använda posttypnamnet i din kod eller webbadress:

- När du lägger till en åtgärdslänk för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av åtgärdslänkklasser använder du posttypsnamnet *konto* i länkkoden i enlighet med följande exempel:

  ```
  [html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (detta, 'konto');">"@"</a>"
  ```

  När du lägger till åtgärdslänkar med hjälp av åtgärdslänkklasser måste posttypnamnet vara skrivet med små bokstäver i länkkoden.

  Tips! För att få reda på det ursprungliga namnet för den posttyp som du vill lägga till en länk för, kan du öppna hemsidan för posttypen. Webbadressen i adressfältet i din webbläsare visar det ursprungliga namnet för posttypen. I exemplet där posttypen Konto döptes om till *Kund,* visar kundhemsidan följande webbadress:

  ```
  https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
  ```

  där:

  server_name är den webbadress som används för att logga in i Oracle CRM On Demand

- När du lägger till en åtgärdslänk för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av en webbadress använder du posttypsnamnet *Konto* i webbadressen i enlighet med följande exempel:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=Acc
  ountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">”@”</a>"
  ```

  Tips! För att få reda på den rätta webbadressen för en posttyps detaljsida öppnar du detaljsidan för någon av posterna för den posttypen. I adressfältet i din webbläsare kopierar du den relevanta delen av adressträngen, från *http* till *Id=*. I exemplet där posttypen Konto hade bytt namn till Kund, kopieras webbadressen från detaljsidan för en kundpost.

  I vissa fall används det fullständiga posttypsnamnet på alla platser i webbadressen för en posttypsdetaljsida så som är fallet med webbadressen i förra exemplet. I andra fall används dock en förkortad version av posttypsnamnet på särskilda ställen i webbadressen.

  Om exempelvis den posttyp som du ska lägga till länken för ursprungligen var posttypen Affärsmöjlighet, är webbadressen följande:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O
  pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
  ```

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdslänkar med åtgärdslänkklasser.

Så här lägger du till åtgärdslänkklasser

1. Lägg till kolumnerna i rapporten på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

   Du måste lägga till posttypens namnfält (till exempel Kontonamn) och fältet för posttyp-id (till exempel Konto-id) i rapporten. Du måste även placera id-fältet direkt till höger om namnfältet i rapportlayouten.

2. Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.

3 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

4 På fliken Kolumnformat markerar du kryssrutan Dölj kolumnen och klickar sedan på OK.

5 Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttypsnamn på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

6 Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.

7 Gör följande på fliken Format:

   a Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på plusikonen (+).

   b Markera kryssrutan Använd anpassad CSS-klass och skriv *Åtgärdslänk* i textrutan.

8 Klicka på fliken Dataformat.

9 Gör följande på fliken Dataformat:

   a Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.

   b Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.

   c I fältet Anpassat textformat anger du text som liknar följande exempel efter @-tecknet.

   I det här exemplet skapas en åtgärdslänk för ett konto:

   ```
   [html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (detta, 'konto');">"@"</a>"
   ```

   Om du vill skapa en åtgärdslänk för någon av de andra posttyperna som stöder åtgärdslänkar som skapats med hjälp av åtgärdslänkklasser byter du ut ordet *konto* i det förra exemplet mot *kampanj*, *kontakt*, *kundämne*, *affärsmöjlighet*, *service* eller *användare*. Namnet på posttypen måste vara skrivet med små bokstäver.

   Obs! Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i länkkoden. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärdslänkarna och sedan använda detta i länkkoden.

10 Klicka på OK.

11 Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdslänkar med webbadresser. Du kan använda den här proceduren när du ska lägga till åtgärdslänkar för valfri posttyp.

Så här lägger du till länkar med webbadresser

1 Lägg till kolumnerna i rapporten, inklusive kolumnen för posttyp-id (till exempel Konto-id) på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

   Obs! Du måste lägga till fältet för posttyp-id i rapporten för att åtgärdslänken ska fungera.

2 Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.

3 Klicka på fliken Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

4 Gör följande på fliken Dataformat:

a Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.

b Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.

c I fältet Anpassat textformat anger du koden för länken efter @-tecknet på det sätt som visas i följande exempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
```

där:

server_name som visas i exemplet ersätter den webbadress som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand.

I föregående exempel är webbadressen för posttypen Affärsmöjlighet. Använd relevant webbadress för din Oracle CRM On Demand-server och posttypen för vilken du skapar länken.

OBS! Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i webbadressen. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärdslänkarna och sedan använda detta i länkkoden.

Oracle CRM On Demand Answers ersätter det sista @-tecknet i strängen med värdet för posttyp-id:t för varje post i rapporten. Om du inte vill att länken ska visa posttypens id ersätter du det sista @-tecknet med den text du vill att ska visas. I följande exempel ersättas åtgärdslänkens id med ordet *Visa*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Visa</a>"
```

5 Klicka på OK.

6 Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

Följande exempel visar vilken kod som ska användas för en länk i en tillgångspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en bokningspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en uppgiftspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Sortera och ordna om kolumner

Du kan välja sorteringsordning för uppgifterna i en kolumn och även se till att kolumnerna visas i den ordning du vill ha dem.

Du kan ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en analys. När du klickar på knappen Sortera efter visas en ny bild som anger sorteringsordningen för resultaten för den valda kolumnen.

Så här sorterar du en analys baserat på kolumner

1. Klicka på knappen Ordna per för kolumnen du vill sortera per på sidan Ange villkor.

   Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår.

2. Fortsätt klicka på knappen Sortera efter tills den önskade sorteringsorden visas.

   Följande tabell innehåller information om tillgängliga sorteringsordningar.

Knapp	Beskrivning
	Den valda kolumnen kommer inte att användas för att sortera resultaten.
	Resultaten sorteras i stigande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	Resultaten sorteras i fallande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	En siffra som visas på en Sortera efter-knapp anger att kolumnen inte är primär sorteringskolumn för resultaten. Numret har att göra med när sorteringsordningen tillämpas. I det här exemplet används kolumnen som andra sorteringsordningskolumn. Uppåtpilen anger att resultaten sorteras i stigande ordning, med hjälp av objekten i den valda kolumnen.

Om användning av adresser i rapporter

Många rapporter kräver att adressfält används. I Oracle CRM On Demand kan du generera rapporter om adresser på två sätt, beroende på vilka dina behov är. I Aktivt ämnesområde finns en adressmapp med ordet

Utökad (exempelvis Faktureringsadress – Utökad) som innehåller rapportering om samtliga nio standardadressfält i Oracle CRM On Demand. Information om hur de olika fälten mappar till adressformatet för specifika länder finns i Om länder och adressmappning.

Fält som inkluderats från adressens Utökad-mapp är inte borrningsbara i rapporter. Fältetiketter visas genomgående oberoende av landet för posterna och användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

De flesta av de övriga adressfälten i Aktivt ämnesområde (de som inte finns i Utökad-mappen) är borrningsbara när de är inkluderade i rapporter. De fält som visas matchar de fält som associerats med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand. Däremot kanske inte alla fält visas om det land som associerats med en specifik post inte överensstämmer med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder

När du valt ett ämnesområde och lagt till kolumner i en rapport kan du kombinera kriterier från ett eller flera ämnesområden med hjälp av angivna åtgärder. Med angivna åtgärder kombineras resultaten från två eller fler rapporter i en enda rapport.

Obs! Numret och datatyperna för kolumnerna som väljs i respektive komponent måste vara desamma. Kolumnlängden kan vara annorlunda.

I följande tabell beskrivs angivna operatorer och vilken effekt dessa har på resultaten.

Angiven operator	Effekt på resultaten
Union	Returnerar rader utan dubbletter från alla rapporter.
Union All	Returnerar alla rader från alla rapporter, inklusive dubbletter.
Intersect	Returnerar rader som är gemensamma för alla rapporter.
Minus	Returnerar rader från den första rapporten som inte finns i andra rapporter.

För att kombinera resultaten från flera rapporter

1. Klicka på plustecknet i sektionen Avancerad på sidan Ange villkor och klicka sedan på Kombinera med liknande analys.

2. I dialogrutan Ämnesområde väljer du ett ämnesområde som innehåller de data du vill kombinera med kolumnerna i din rapport.

   Ämnesområdet kan vara samma ämnesområde som de befintliga kolumnerna i rapporten tillhör eller ett annat ämnesområde.

   Sidan Angivna åtgärder visas.

3. Om du vill bygga en kombinerad rapport följer du instruktionerna på skärmen.

4. Klicka på knappen Ställ in och välj åtgärdstyp.
5. Välj kolumner från urvalsområdet som du ska kombinera med den första rapporten.
6. Om det behövs ska du definiera de filter som är specifika för det aktuella ämnesområdet.
7. Lägg till ytterligare ämnesområden genom att klicka på Redigera i sektionen Angivna åtgärder och sedan välja Skapa nya kriterier.
8. Redigera kolumnegenskaper (formatera kolumn, sortera) för den kombinerade rapporten genom att klicka på Resultatkolumner i sektionen Angivna åtgärder.

   Den här åtgärden visar resultatkolumnerna med knappar som du kan använda för att redigera format och sortera dem.

Steg 2: Skapa layouter

När du har definierat villkor är det dags att skapa en layout för rapporten. I det här steget kan du lägga till fler vyer i layouten. Dessa visas först längst ned i layouten. Du kan även lägga till delsummor och totalsummor i kolumnerna.

Det finns funktioner som du kan använda för att visa resultatet i vyerna på ett meningsfullt sätt. Du kan lägga till olika vyer av ett resultat, exempelvis diagram och tabeller där du kan klicka dig fram till mer detaljerad information, förklarande text, en lista som visar vilka filter som har använts för att avgränsa resultatet, med mera.

När du kör en ny rapport visas resultatet först i en tabell med en rubrik före tabellen. Resultatet består då av en rubrikvy där namnet på rapporten visas och en tabellvy där resultatet visas med samma format, sortering och övriga alternativ som har angetts i det steg där du angav villkoren. Du kan anpassa eller ta bort de befintliga vyerna för en rapport, lägga till andra vyer och kombinera och placera vyerna där du vill på arbetsytan.

Om du tar fram flera vyer av ett resultat kan det bli lättare att identifiera trender och relationer mellan olika data. Du kan även spara en rapport med alla vyer som du har skapat.

Du definierar layouten för dina rapporter på sidan Skapa layout. Du öppnar sidan Skapa layout genom att skapa en ny analys eller öppna en befintlig analys.

Layouten kan innehålla de vyer som visas i följande tabell.

Layout	Beskrivning
Rubrik	Använd den här vyn om du vill inkludera rubrik och underrubrik, ett namn på resultatet och en anpassad logotyp som identifierar resultatet. Om du vill ta med hjälp som är specifik för resultatet kan du inkludera en hjälpikon som utgör en länk till information om rapporten eller resultatet på en HTML-sida eller webbplats.

Layout	Beskrivning
Tabell	Använd den här vyn om du vill visa data i kolumnformat. Du kan välja att visa en sida med information i taget, vilket är bekvämt om resultatet innehåller mycket information, och styra sidstorlek och placering av sidnumren. Tabellerna kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare. När du använder tabellvyn kan du även ändra format på tabellrubrikerna.
Diagram	Använd den här vyn om du vill dra och släppa kolumner i ett diagram. Du kan bestämma själv var rubriken, förklaringen, namnen på axlarna och värdena på axlarna ska placeras. Du kan även bestämma storlek och skala på diagrammet och välja färger i en formatmall. Du kan även söka vidare i resultatet. Bland de diagramtyper som stöds finns stapeldiagram (liggande och stående), linjediagram, ytdiagram, cirkeldiagram, punktdiagram, bubbeldiagram och undertyper som 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.
Pivottabell	Använd den här vyn om du vill kunna byta plats på rad-, kolumn- och avsnittsrubriker för att få fram olika perspektiv. Du kan dra och släppa rubriker i pivotresultat, förhandsgranska dem och tillämpa inställningarna. Användarna kan navigera runt i pivottabellerna och söka vidare på underliggande information. De kan även skapa komplicerade pivottabeller som innehåller ackumulerade och fristående totalsummor intill pivotdata, vilket möjliggör mer flexibel analys. Om du vill göra resultatet interaktivt kan du placera element på sidor där användarna kan välja olika element. Element kan, precis som tabellvyn, formateras med olika anpassade formaterare.
Mätare	Använd mätarvyn om du vill visa resultatet i form av mätare, t.ex. runda mätare eller mätare som ser ut som staplar.
Aktiva filter	Använd den här vyn om du vill visa vilka filter som används för en rapport.
Statisk text	Använd den här vyn om du vill ta med statisk text i resultatet. Du kan använda HTML för att inkludera banderoller, koder, Active-X-objekt, Java-appletar, länkar, instruktioner, beskrivningar, bilder, med mera, i resultatet.
Förklaring	Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i resultatet betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.
Kolumnväljare	Använd kolumnväljare för att låta användarna välja vilka kolumner som ska visas i en analys. På så sätt kan användarna analysera data i olika dimensioner och förändra innehållet i resultatet.
Vyväljare	Använd Vyväljaren för att välja en specifik resultatvy av de sparade vyerna. När den placeras i en infopanel visas Vyväljaren som en listruta där användarna kan välja vad de vill se.
Trattdiagram	Använd den här vyn om du vill visa ett tredimensionellt diagram där prognos och utfall visas med hjälp av volym, nivå och färg. Det är användbart när du vill spegla värden som sjunker med tiden, till exempel en säljpipeline.

Layout	Beskrivning
Beskrivning	Använd den här vyn om du vill visa resultatet som ett eller flera stycken med text. Du kan registrera en mening med platshållare för respektive kolumn i resultatet och ange hur raderna ska särskiljas. Du kan infoga anpassad HTML eller JavaScript som anger hur informationen ska visas.
Kod	Använd den här vyn om du vill visa resultatet i en rapport som en kod eller ett märke på liknande sätt som de börskoder som löper över många webbplatser med finansinformation på Internet. Den här vyn är användbar om du vill dra uppmärksamheten till resultatet och den senaste informationen. Du kan styra vilken information som visas och hur den rullar över sidan. Den här vyn kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare.
Inget resultat	Använd den här vyn om du vill ange att förklarande text ska visas om rapporten inte innehåller något resultat.

Utskriftskontroller

Du kan ange utskriftsinställningarna för rapporten på fliken Layout genom att klicka på handikonen till vänster om kontrollen Layoutvyer. I dialogrutan för utskriftskontroller kan du justera följande:

Sidinställningar:

- Pappersstorlek (Användarstandard, Brev (USA), A4. A3, A5, Folio och Legal)
- Orientering (Stående, Liggande)
- Skriv ut rader (synliga rader, alla)
- Maxbredd (markera rutan om du vill använda marginalutrymme)

Sidhuvud och sidfot:

- Inkludera och redigera sidhuvud
  - Ange sidhuvudstexten och välj lämpliga format
- Inkludera och redigera sidfot
  - Ange sidfotstexten och välj lämpliga format

Mer information

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- Lägga till rubriker i resultat (på sidan 1220)
- Lägga till tabeller i resultat (på sidan 1221)
- Visa resultat i diagram (på sidan 1223)
- Visa resultat i pivottabeller (på sidan 1236)
- Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn (på sidan 1246)

- Visa filter som använts för resultat (på sidan 1252)
- Lägga till text i resultat (på sidan 1252)
- Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn (på sidan 1255)
- Låta användarna ändra kolumner i rapporter (på sidan 1255)
- Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren (på sidan 1256)
- Visa resultat i trattdiagram (på sidan 1257)
- Lägga till beskrivande text i resultat (på sidan 1259)
- Visa resultat i rullande börskoder (på sidan 1262)
- Avisera användarna om att data saknas (på sidan 1265)

Lägga till rubriker i resultat

Använd vyn Rubrik om du vill lägga till en titel, en underrubrik eller en länk till en anpassad online-hjälpsida och tidsstämplar till resultatet. Rubriker och underrubriker kan formateras.

En vy för Rubrik läggs alltid till i resultaten som den första vyn.

Arbeta med en rubrikvy

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny rubrikvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer sedan Rubrik i listrutan Vyer.
   - Om du vill redigera en befintlig rubrikvy letar du upp rubrikvyn och klickar på knappen Redigera vy.
2. I textrutan Rubrik anger du texten som ska visas som rubrik.

   Om du inte anger en rubrik används namnet för den sparade rapporter som rubrik. För rapporter som inte har sparats är textrutan Rubrik tom.
3. Om du inte vill att det sparade namnet för rapporten ska visas avmarkerar du kryssrutan Visa sparat namn.

   Om kryssrutan är markerad visas det sparade namnet nedanför texten i textrutan Rubrik (om den här texten finns).
4. (Valfritt) Om du vill visa en logobild eller annan grafik anger du sökväg för detta i textrutan Logo.

   Bilden visas till vänster om rubriktexten. Bilden eller grafiken ska vara tillgänglig för alla användare som visar den här rapporten.
5. (Valfritt) I textrutan Underrubrik anger du texten som ska visas som underrubrik.

   Texten för underrubrik kommer efter den huvudrubriken på en ny rad.

6 Om du vill lägga till ytterligare formatering på rubriken eller underrubriken gör du något av följande:

   a Klicka på redigeringsknapparna till höger om dialogrutorna Rubrik och Underrubrik.

   b Välj alternativ för teckensnitt, cell och gränser och klicka sedan på OK.

   Obs! Om du anger en ny bildtext ersätter den ursprungliga rubriken eller underrubriken.

7 Om du vill visa rapportens genomförandedatum eller -tid väljer du ett av alternativen för tidsstämpel från listrutan Starttid.

8 Om du vill tillhandahålla en länk till anpassad hjälp eller annan information som rör rapporten anger du lämplig URL i textrutan Hjälp, webbadress.

   Webbadressen ska vara en adress som är tillgänglig för alla användare som kommer kunna se rapporten.

9 När du är klar kan du spara rapporten med rubrikvyn.

Lägga till tabeller i resultat

Använd tabellvyn om du vill visa resultat i en standardtabell. Användarna kan navigera och borra nedåt i resultaten. Du kan lägga till en totalsumma och kolumnsummor, ange anpassade tabell- och kolumnrubriker samt ändra formeln eller aggregeringsregeln för en kolumn. Du kan även ändra egenskaperna för en kolumn om du vill styra utseendet och layouten för en kolumn och dess innehåll samt ange formatering som enbart ska tillämpas om kolumnen uppfyller vissa villkor.

Du kan även ange sidnumrering och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering. Om kolumnsortering välj kan kolumnrubrikerna för de kolumner som kan sorteras visas något upphöjda.

En tabellvy läggs alltid till i resultaten som den andra vyn.

Totalsumman för kolumner med aggregeringsregeln Genomsnittlig skiljer sig åt mellan tabellvyn och pivottabellvyn. I tabellvyn beräknas totalsumman för en kolumn med aggregeringsregeln Genomsnittligt från databasen (en summa dividerad med ett antal). I pivottabellvyn visas summan som genomsnittet av raderna i resultatuppsättningen.

Funktionen Totalsumma tar inte med måttfilter i beräkningen när resultaten läggs ihop. Om du till exempel har en rapport med en kontonamnskolumn och antal affärsmöjligheter i ett mått, med ett filer på Antal affärsmöjligheter som överstiger eller är lika med tio ignorerar funktionen Totalsumma måttfiltret och lägger istället ihop alla affärsmöjligheter.

Obs! Ändringar som görs i kolumnerna i tabellvyn (exempelvis kolumnformat, kolumnordning, sortering, formler) visas på sidan Definiera kriterier och ändringar på sidan Definiera kriterier visas i tabellvyn.

Arbeta med en tabellvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny tabellvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer Tabell i listrutan Vyer.

- Om du vill redigera en befintlig tabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen Redigera vy för tabellvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Om du vill visa knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan för rubrikverktygsfält med resultat i listrutan till höger om Visa.

3 Om du vill ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en rapport klickar du på knappen Sortera efter en kolumn.

Du kan sortera resultaten för fler än en kolumn. Om du väljer flera kolumner visas ordningen på knappen Sortera efter. Mer information om sortering finns i Sortera och ordna om kolumner (på sidan 1215).

4 Utför följande åtgärder om du vill ange summor:

- Klicka på knappen Totalsumma överst om du vill lägga till en totalsumma och kontrollera att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalsumma igen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)
- Om du vill lägga till summan för en enskild kolumn klickar du på knappen Totalt per för kolumnen och kontrollerar att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalt per igen för den enskilda kolumnen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)

Obs! Knappen Totalsumma per visas enbart för kolumner som det går att *summera per*. Detta är normalt en kolumn med upprepade värden som summeras. Om alternativet Rapportbaserad totalsumma inte valts beräknas totalsumman i systemet baserat på hela resultatuppsättningen, innan några filter tillämpas på måtten.

5 Klicka på knappen Redigera knapp om du vill lägga till anpassade rubriker eller redigera formeln för en kolumn.

Dialogrutan Redigera kolumnformel visas där du kan utföra följande åtgärder:

- Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ange anpassade rubriker och ange den nya rubriktexten på rätt plats.
- Ange den redigerade formeln för kolumnen i textrutan Kolumnformel.
- Om du vill ändra aggregeringsregeln för kolumnen väljer du ett alternativ i listrutan Aggregeringsregel.
- Klicka på fliken Platshållare om du vill kombinera flera värden eller värdeintervall från en viss kolumn i platshållare. Lägg sedan till och ange namn på platshållarna.

  Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

6 Klicka på knappen Kolumnegenskaper om du vill redigera egenskaperna för en kolumn eller ange formatering som ska tillämpas om innehållet i kolumnen uppfyller vissa villkor.

Dialogrutan Redigera kolumnformat visas där du kan göra urval:

- Information om hur du formaterar kolumner och lägger till villkorsstyrd formatering finns i Redigera kolumnegenskaper (på sidan 1199).

7 När du är klar kan du spara rapporten med tabellvyn.

Om du vill ange sidnummer och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering.

1 Klicka på knappen Redigera egenskaper för tabellvyn högst upp på arbetsytan i tabellvyn.

2 Gör önskade val.

Visa resultat i diagram

Använd diagramvyn när du vill placera kolumner i ett diagram och anpassa rubriken, förklaringsplatserna, axelrubrikerna, dataetiketterna, storleken och skalan. Du kan välja typen av diagram, till exempel kurvdiagram eller stapeldiagram, diagramundertypen, till exempel tvådimensionell, samt formatet på kolumnerna, till exempel formen och fyllnadsmönstret. Du kan också ange kantlinjer, färger och andra egenskaper. Användare kan borra nedåt i resultaten i diagramvyn.

Bland de diagramalternativ som kan väljas finns ytdiagram, stapeldiagram, bubbeldiagram, linjediagram och andra typer. Bland undertyperna finns 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.

I det här avsnittet beskrivs hur det går till att arbeta med diagram. Det innehåller följande information:

- Diagramgrafer
- Diagramvyknappar
- Grundläggande diagramkomponenter

Avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Lägga till och ändra diagramvyer
- Ange allmänna egenskaper för en diagramvy
- Styra visningen av rutnätet i diagramvyer
- Ange platsen för förklaringar i en diagramvy
- Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer
- Välja vilka kolumner som ska visas som axlar i diagramvyer
- Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer
- Redigera skalmarkörer i diagramvyer
- Skapa linjeskalmarkörer
- Skapa intervallskalmarkörer
- Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden
- Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyer
- Ange axelrubriker i diagramvyer
- Ange vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram

- Formatera utseendet på en diagramserie
- Välja dataetiketter i cirkeldiagram

Obs! I Oracle CRM On Demand används en diagrammotor från en tredje part. Diagramtypen, storleken och antalet element i diagrammet kan påverka om axlar eller förklaringar visas. Visningen av axlar eller förklaringar begränsas av det tillgängliga utrymmet på sidan i webbläsaren. Ibland kan du få axlar och förklaringar att visas i diagrammet genom att justera bredden och höjden.

Diagramgrafer

I följande tabell beskrivs de diagram som finns i listrutan Diagram och hur de ska användas. Alla typer av diagram passar inte för alla typer av data. Standarddiagrammet är ett diagram med stående staplar.

Diagramtyp	Beskrivning
Område	Ett ytdiagram påminner om ett linjediagram, men ytorna under linjerna är ifyllda. I ytdiagram visas den andel av helheten som respektive variabel står för. Ytdiagram är praktiska när du vill observera ändringar i ackumulerade värden eller procentsatser under en viss tid. Du kan till exempel jämföra grupper i vissa mätningar, som utfall, och visa grupptendenser.
Stapeldiagram med liggande staplar	Använd ett stapeldiagram med liggande staplar när du vill jämföra fakta genom att visa staplarna vågrätt. Stapeldiagram med liggande staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt. Du kan till exempel jämföra konkurrerande produktförsäljningar, samma produktförsäljning under olika perioder eller samma produktförsäljningar på olika marknader.
Bubbeldiagram	Ett bubbeldiagram är en variant på punkdiagram där dataelementen visas som cirklar (bubblor). Tre variabler visas i två dimensioner i ett sådant diagram. Ett värde representeras av placeringen av cirkeln på x-axeln. Ett annat värde representeras av placeringen av cirkeln på y-axeln. Ett tredje värde representeras av dess cirkels relativa storlek. Bubbeldiagram är praktiska när du vill visa data med tre variabler och visa ekonomisk information under en period. **Tips!** Om du vill skapa ett bubbeldiagram ritar du ut en variabel (faktauppgift) på x-axeln, en annan på y-axeln och en tredje på axeln för bubblans radie. Dessa tre uppgifter ritas ut för de val som görs på nivåaxeln.
Stapeldiagram med stående staplar	I ett diagram med stående staplar jämförs data med hjälp av lodräta kolumner. Stapeldiagram med stående staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt.
Linjediagram	Ett linjediagram kan användas för att rita ut flera fakta. Linjediagram är användbara när du vill visa mönster och trender i dina

Diagramtyp	Beskrivning
	data.
Kombinerat linje- och stapeldiagram	Ett kombinerat linje- och stapeldiagram visar två uppsättningar värden med olika intervaller: en uppsättning som staplar och en som linjer som överlappar staplarna. Det kombinerade linje- och stapeldiagrammet är användbart när du vill visa trendrelationen mellan två datauppsättningar. **Tips!** Du kan ange en valfri blandning av staplar och kolumner, men det måste finnas minst en av varje. Du kan ange att alla kolumner ska vara linjer, men vill du bara använda staplar använder du istället ett stapeldiagram. (Om du bara väljer staplar för diagramtypen kan vissa kolumner ritas som linjer.)
Paretodiagram	Paretodiagram är en form av stapeldiagram och linjediagram som visas kriterier i fallande ordning. I diagramtypen visar linjen en ackumulerad procentsumma. Paretodiagram är användbara när du vill identifiera betydelsefulla element, till exempel det bästa och det sämsta eller det största och det minsta.
Cirkeldiagram	I ett cirkeldiagram visas data som procentsatser av en helhet. Cirkeldiagram är användbara när du vill jämföra delar av en helhet, till exempel försäljningen per region eller distrikt.
Radardiagram	I ett radardiagram visas samma information som i ett stapeldiagram, men data visas i stället som att de strålar ut från diagrammets mitt. Varje dataelement har sin egen värdeaxel. Radardiagram är praktiska när du undersöker hur data överlappar och distribueras.
Punktdiagram	I ett punktdiagram visas x- och y-värden som diskreta punkter i ett rutnät. Punkterna ritas på grundval av två beroende variabler. Ett punktdiagram gör att du kan rita stora mängder datapunkter och undersöka hur de fördelas över mätområdet. Punktdiagram är användbara när du vill studera relationer och trender i stora mängder data. **Tips!** Om du vill skapa ett punktdiagram ritar du ut en faktauppgift på x-axeln och en annan på y-axeln. Faktauppgifterna ritas ut för val på nivåaxeln.
Stegdiagram	Ett stegdiagram påminner om ett linjediagram. Det kan också användas för att rita ut flera faktauppgifter.

Diagrammens undertyper i den nedrullningsbara listan Typ bestäms av diagramtypen. Alla diagramtyper har inte undertyper, till exempel bubbeldiagram och radardiagram. Standardvärdet för undertypen är 3D om den är tillgänglig. Beroende på diagramtypen kan undertyperna omfatta följande:

- Ytdiagram: 3D och 2D
- Stapeldiagram: 3D, 2D, 3D staplat och 2D staplat
- Linjediagram: 3D och 2D
- Paretodiagram: 3D och 2D
- Cirkeldiagram: 3D och 2D
- Punktdiagram: punkter och punkter med linjer
- Stegdiagram: 3D och 2D

Diagramtypen bestämmer också vilka format som är tillgängliga i den nedrullningsbara listan Format. Alla diagramtyper har inte format. Standardformatet är helt fylld om alternativet är tillgängligt. Beroende på diagramtyp kan formaten omfatta följande:

- Ytdiagram: hel fyllning och mönsterfyllning
- Stapeldiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Linjediagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Paretodiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Cirkeldiagram: hel fyllning och mönsterfyllning

Diagramvyknappar

Knapparna överst på diagramsidan ger tillgång till olika diagraminställningar. I tabellen nedan beskrivs knapparna och inställningarna.

Diagramvyknapp	Beskrivning

Diagramvyknapp	Beskrivning
	Allmänna diagramegenskaper. Ställer in egenskaperna för diagrammet, till exempel rubriken, var dataetiketterna visas och diagramstorleken.
	Rubriker och etiketter för axel. Anger hur axelrubrikerna och dataetiketterna längst ned i och till vänster om diagrammet ska visas.
	Axelskalning. Ställer in egenskaperna för skalan på axlarna, antalet skalstreck och skaltypen.
	Fler diagramalternativ. Fler alternativ, till exempel följande: ■ Hur rutnätet i diagrammet visas ■ Var förklaringen visas och förklaringens storlek ■ Färg på bakgrund, text och kantlinjer ■ Vad som händer när användare klickar på diagrammet, till exempel när användare borrar nedåt eller navigerar automatiskt till en relaterad rapport eller webbplats
	Formatera diagramdata. Gör att du kan formatera utseendet på diagrammet, till exempel färgen, linjebredden och linjesymboler.
	Avancerade egenskaper. I cirkeldiagram kan du välja alternativ för dataetiketterna.

Grundläggande diagramkomponenter

Du kan definiera de grundläggande komponenterna i ett diagram. I tabellen nedan beskrivs komponenterna du kan anpassa.

Obs! Vissa komponenter är endast tillgängliga för vissa diagramtyper. Ett cirkeldiagram saknar t.ex. axlar. Typen av diagram bestämmer vilka komponenter som är tillgängliga.

Diagramkomponent	Beskrivning
Mätningsetiketter	Styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan du utesluta det här elementet.
Förklaring	Använd förklaringen till att beskriva diagrammet. Du kan ange var förklaringen ska visas och om den ska kunna förkortas.
Axlar	Den vågräta och den lodräta linje där diagrammets skala visas. Du kan specificera diagrammets axlar.

Diagramkomponent	Beskrivning
Rutnät	Rutnätet gör att du kan hänvisa till en punkt i diagrammet från axlarna. Du kan ange rutnätets färg.
Skalningsmarkörer	Anger diagrammets skala. Du kan ange egenskaper, till exempel plats, storlek, färg, linjebredd och omfattning.
Borrning	Visar mer information. Du kan ange om och hur en användare ska kunna borra nedåt för att få tillgång till mer information om uppgifterna i diagrammet.
Rubrik	Anger diagrammets rubrik.
Rubrik, etiketter och gräns för axlar	Anger om och hur rubrikerna och skaletiketterna ska visas på axlarna.
Diagramserier	Formatelement för utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna. Du kan också använda rollbaserad formatering, till exempel en viss färg när en position i serien är lika med ett visst värde.
Skalstreck	Delar upp skalmarkörerna på axeln för att förbättra detaljerna.
Dataetiketter	Visar de numeriska värdena på data när du placerar muspekaren på en punkt i diagrammet.

Lägga till och ändra diagramvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en diagramvy.

Obs! Om du väljer ett diagram som inte är kompatibelt med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till och ändrar en diagramvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny diagramvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Diagram.
- Om du vill redigera en befintlig diagramvy klickar du på knappen Redigera vy för diagramvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Välj värden i fälten för diagram, typ och format.

Valet i diagramfältet, till exempel cirkeldiagram eller linjediagram, bestämmer vilka alternativ som visas för typ och format. För vissa diagram finns det bara ett standardalternativ för typ eller format.

När du gör dina val i listrutorna ändras diagramvyn för att avspegla de alternativ som du väljer.

Tips! Du kan lägga till kolumner i diagrammet på diagramvysidan genom att klicka på fältnamnet för varje kolumn i Aktivt ämnesområde. Alternativt kan du navigera till sidan Ange kriterier om du vill lägga till flera kolumner. Alla kolumner du lägger till på diagramvysidan läggs också till i den övergripande rapporten: kolumnerna visas på sidan Ange kriterier och även i andra vyer samt på diagramvysidan. Om

du vill ta bort en kolumn från diagrammet måste du gå till sidan Ange kriterier och klicka på Ta bort kolumn för kolumnen.

3 Använd knapparna överst på diagramvysidan när du vill ange ytterligare diagraminställningar.

4 Klicka på Rita om när du vill se effekten av ändringarna.

Du kan när som helst klicka på Rita om när du vill uppdatera diagramvyn.

5 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med det ursprungliga diagrammet klickar du på Återställ standard.

6 Om du vill ändra storlek på diagrammet använder du de lodräta och vågräta skjutreglagen.

7 Spara rapporten.

Ange allmänna diagramegenskaper i diagramvyer

Du kan ange allmänna egenskaper för diagrammet, till exempel en rubrik och hur dataetiketterna ska visas.

Dataetiketter aktiveras som standard när 2D-diagram väljs.

Standardinställningen för ett diagram är att storleken på alla elementen i diagrammet justeras i höjd och bredd så att de får plats i det tillgängliga utrymmet. Proportionen mellan diagrammets höjd och bredd behålls när storleken på diagrammet ändras. Storleken på diagramelementen ändras automatiskt. Den ändrade storleken baseras på utrymmet i diagrammet. Du kan ange en fast storlek för diagrammet i dialogrutan Allmänna diagramegenskaper. Den fasta storleken åsidosätter standardstorleken.

Obs! Ett diagram kan öka avsevärt i storlek om antalet poster i diagrammet blir väsentligt fler.

Anta att du till exempel skapar en rapport som visar försäljningen av tre produkter och skapar ett diagram över resultatet där produktförsäljningen visas som tre kolumner, och diagrammet upptar en fjärdedel av sidans yta. Om rapporten körs vid ett senare tillfälle och sex produkter då ingår i resultatet kommer diagrammet att bli dubbelt så brett, eller uppta cirka hälften av sidan, så att de enskilda kolumnerna i diagrammet fortfarande har samma bredd.

Diagramelementens storlek ändras vid behov för att rymmas i diagrammet. Utifrån föregående exempel fortsätter diagrammet uppta cirka en fjärdedel av sidan och kolumnernas storlek ändras så att de ryms i det tillgängliga utrymmet.

Så här anger du allmänna egenskaper för en diagramvy

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Allmänna diagramegenskaper:

2 Välj alternativ i dialogrutan Allmänna diagramegenskaper och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Styra visningen av rutnät i diagramvyer

Du kan bestämma om du vill att ett rutnät ska visas i diagrammet och ange färg på rutnätet.

Så här styr du visningen av rutnät i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2 Klicka på fliken för rutnät i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras.

Ange förklaringens placering i diagramvyn

Du kan ange var förklaringen ska visas och ställa in alternativen för förklaringens storlek.

Så här anger du förklaringens placering i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2 Klicka på fliken Förklaringar i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer

Du kan ange färg på bakgrunden, texten och kantlinjeren i diagrammet.

Så här anger du bakgrunden, texten och kantlinjerna i en diagramvy

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2 Klicka på fliken för kantlinjer och färger i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras.

Välja kolumner att visa som axlar i diagramvyn

Du kan välja vilka kolumner som ska visas i diagrammet och vilka axlar som ska representera kolumnerna. I Oracle CRM On Demand visas en matris med alternativ. Till vänster visas kolumnerna och överst visas axeltyperna för diagramtypen du använder. Du kan också ange om mätetiketter ska visas för data som visas på en axel.

Vilka axlar som är tillgängliga ändras beroende på typen av diagram som har valts i diagramlistan. Knapparna för diagramaxlarna i diagramvyn beskrivs i tabellen nedan.

Diagramaxelknapp	Axel
	Anger att den valda kolumnen ska vara en nivåaxel som används till punkt- och bubbeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den vågräta axeln.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den lodräta axeln. I ett radardiagram är detta faktoraxeln.
	Anger om den valda kolumnens värden ska visas i diagramförklaringen.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en överlappande axel. Alternativet gäller kombinerade linje- och stapeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara basaxeln. Alternativet gäller bubbeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en axel för cirkeldiagramsvärden. I ett radardiagram är detta radaraxeln.

Så här väljer du de kolumner som ska visas som axlar i en diagramvy:

1. I kolumnområdet till vänster om diagrammet klickar du i lämplig kryssruta för en av axelknapparna så att den kolumnen visas som motsvarande axel i diagrammet.

   Axelknapparna ändras beroende på vilken typ av diagram som har valts i listrutan Diagram.

2. Lägg till en kolumn i diagrammet genom att klicka på kolumnen i urvalsområdet och sedan ställa in den som en axel.

   Det motsvarar att lägga till kolumnen i rapporten på sidan Definiera kriterier.

3. Klicka på Rita om för att förnya diagramvyn.

Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer

Du kan ställa in axelgränserna, skalstrecken, skaltypen och egenskaperna för skalmarkörerna.

Så här anger du skalningsalternativ för axlarna i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:

2 Gör markeringarna i dialogrutan Axelskalning och klicka på OK.

För diagram med numeriska axlar bestämmer inställningarna av axelskalningen hur skalan väljs:

- När du väljer Standard väljer Oracle CRM On Demand skalan och ger axeln värdet noll för positiva värden.
- När du väljer Zooma till dataintervall väljer Oracle CRM On Demand skalan. Värdeintervallet på axeln utvärderas och minimi- och maximivärden för skalan väljs. Funktionen är praktisk när diagrammet innehåller stora värden som ligger väldigt nära varande. Värdena zoomas in i diagrammet för att det ska gå lättare att se skillnaderna.
- Du kan även ställa in skalvärdena manuellt på specifika tal.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Redigera skalmarkörer i diagramvyn

Skalmarkörer är närliggande linjer eller skuggade bakgrunder som markerar viktiga punkter, tröskelvärden, intervall och så vidare. Linjerna eller områdena går att använda till en eller flera axlar, beroende på diagramtyp. Strecken visas framför informationen i diagrammet medan intervallen visas i bakgrunden.

Obs! I vissa diagramtyper, till exempel cirkeldiagram, används inte skalmarkörer.

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att redigera en skalningsmarkör.

Så här redigerar du skalmarkörer i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:

2 Klicka på Redigera skalmarkörer i dialogrutan Axelskalning.

3 Lägg till den första skalmarkören genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Skalmarkörer. Välj sedan alternativ för markören.

Bland de avancerade alternativen ingår att ställa in skalan på ett statiskt värde, ett särskilt kolumnnamn eller enligt resultatet av en SQL-fråga. Mer information om de typer av skalmarkörer som finns och hur du använder de avancerade alternativen finns i efterföljande procedurer.

4 Klicka på OK för att stänga dialogrutorna.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Så här skapar du en skalningsmarkör med streck:

1 Välj alternativet för streck i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

2 Ange en bredd i den tredje kolumnen.

Värdet avser streckets tjocklek i pixlar.

3 Ange streckets placering i den fjärde kolumnen.

Placeringen anger var linjen placeras på axeln. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger placeringen 40 visas en vågrät linje genom graderingen 40 på den lodräta axeln.

4 Ange färgen på strecket.

5 Ange en rubrik för strecket.

Rubriken visas när en användare placerar muspekaren på linjen i diagrammet och i förklaringen.

6 Klicka på OK.

Så här skapar du en skalningsmarkör i form av ett intervall:

1 Välj Intervall i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

2 Ange intervallets lägsta värde i den tredje kolumnen.

3 Ange intervallets högsta värde i den fjärde kolumnen.

Obs! Du måste ange värdet som visas på samma axel som intervallet. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger 20 för lågt och 40 för högt visas bakgrunden mellan värdena i färgen du har angett.

4 Ange färgen på intervallet.

5 Ange en rubrik för intervallet.

Rubriken visas i förklaringen.

6 Klicka på OK.

Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden

Alternativen för värdena är ett statiskt värde, ett värde som kommer från en kolumn i rapporten och ett värde som har sitt ursprung i en SQL-fråga.

Så här anger du en avancerad inställning:

1 Klicka på egenskapsknappen bredvid fältet där du vill ange det avancerade alternativet.

2 Välj något av följande alternativ.

- **Statiskt värde.** Ange en numerisk ökning.
- **Variabeluttryck.** Det här alternativet baseras på resultatet för en session och presentationsvariablerna. Det här alternativet är begränsat eftersom de flesta sessions- eller presentationsvariabler eventuellt inte är relaterade till värden i diagrammet.
- **Kolumnnamn.** Välj en kolumn som ökningen ska baseras på.
- **SQL-fråga.** Det här alternativet baseras på resultatet för en SQL-fråga. Resultatet kan vara en tabell, men det är endast cellvärdet för den första raden och den första cellen som tillämpas.

3 Klicka på OK.

Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyn

Du kan ange följande för en diagramvy:

- Om axelrubrikerna och dataetiketterna ska visas längst ned och till vänster om diagrammet
- Om etiketterna ska roteras för att rymmas i diagrammet
- Den högsta etikettlängden
- Texten i etiketten om den är en annan än standardtexten

Obs! Om du ändrar storlek på ett diagram kan axeletiketterna påverkas.

Så här anger du en axelrubrik i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Rubriker och etiketter för axel:

2 Välj alternativ i dialogrutan Rubriker och etiketter för axel och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras.

Obs! När du anger gränsen för en etikettlängd anger du hur många tecken en etikett kan innehålla. Ellipspunkter (...) läggs till där ytterligare tecken har tagits bort.

Ange vad som händer när en användare klickar på ett diagram

Du kan ange vilken typ av interaktion som ska ske om en användare klickar på ett diagram. Följande typer av interaktion finns att välja mellan.

- **Borra.** Gör att användare kan borra ned till mer detaljerad information. Detta är standardhändelsen om en sökväg för borrningen har konfigurerats automatiskts. Om det inte finns någon sökväg ställer du in en via Navigera.
- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar borrning och navigering från diagrammet.

Så här anger du vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2. Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Fler diagramalternativ och välj alternativ.
3. Klicka på OK.

Formatera utseendet på en diagramserie

Genom att formatera en diagramserie kan användare anpassa enskilda seriekomponenter. Formateringen baseras på komponenternas placering. Användare kan formatera utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna.

Anta till exempel att stapeln har position 1 och linjen position 2 i ett kombinerat linje- och ett stapeldiagram som innehåller två dataserier. Användarna kan då ändra färgen på stapeln, bredden på linjen och den symbol som representerar datapunkterna. Användarna kan även tillämpa regelbaserad formatering, till exempel genom att ange att en viss färg ska användas när en series position är lika med ett viss värde.

Så här formaterar du utseendet på en diagramserie

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Serieformatkontroll:

2. Välj alternativ i dialogrutan Serieformatkontroll.

   Alternativen i dialogrutan Serieformatkontroll beror på diagramtypen. Om du till exempel vill göra följande:

   - Om du vill anpassa en serie avmarkerar du kryssrutan Använd standard.
   - Om du vill återställa en serie till standardvärdena markerar du kryssrutan Använd standard igen.
   - Om du vill lägga till en ny formatstyrning klickar du på knappen Lägg till. Även om inte den här serien används i det aktuella diagrammet kommer den att användas om det behövs (till exempel vid borrning).
   - Om du vill återställa alla serier till deras standardvärden klickar du på knappen Rensa alla.

- Om du vill ändra färgerna klickar du i färgrutan för att öppna dialogrutan med färgväljaren.
- Om du vill ändra andra serieattribut klickar du på en flik och väljer stapel- eller linjeattributen.

3 Klicka på OK.

Välja alternativ för dataetiketter i cirkeldiagram

Dataetiketter visas när en användare placerar muspekaren på element i cirkeldiagram. Du kan ange hur värdena ska visas och vad dataetiketterna ska visa. Du kan visa värden i procent av summan eller som faktiska värden. Dataetiketter kan innehålla bara värdet eller namnet eller båda.

Beroende på ditt val kan diagrammets storlek behöva ändras för att etiketterna ska kunna visas.

Så här väljer du dataetiketter i cirkeldiagram

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Diagramtypen Special:

2 I dialogrutan Diagramtypen Special kan du göra dina val för värdet och dataetiketten. Klicka sedan på OK.

Visa resultat i pivottabeller

Pivottabellvyn är en interaktiv vy där du kan rotera raderna, kolumnerna och rubrikerna för att få fram olika perspektiv på informationen. Det går att navigera i pivottabellerna och få fram mer detaljerade data, vilket är användbart särskilt i samband med trendrapporter.

I det här avsnittet beskrivs pivottabellplaceringarna och det innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter går till:

- Lägga till och ändra pivottabellvyer
- Använda nedrullningsbara listor för flera sidor i pivottabeller
- Ersätta standardaggregeringsreglerna i pivottabeller
- Lägga till formatering i pivottabeller
- Visa löpande summor i pivottabeller
- Visa objekt som relativa värden i pivottabeller
- Använda beräkningar i pivottabeller
- Bygga beräkningar i pivottabeller

Pivottabellspositioner

När du lägger till eller ändrar en pivottabell visas kolumnerna i rapporten som element i pivottabellmallen.

I tabellen nedan beskrivs pivottabellspositionen.

Tjänst	Beskrivning
Sidor	Visar ett interaktivt framtaget resultat där användaren kan välja vilka data som ska visas. Värdena i de kolumner som visas på sidorna används som inledande filterkriterier. Värdena visas i en listruta där de kan väljas. Utifrån vad som väljs visas sedan en pivottabell (bestående av de sektioner, kolumner, rader och mätningar som har definierats i tabellen).
Sektioner	Anger inledande filterkriterier. För varje värde i kolumnen Sektion visas en unik pivottabell bestående av de kolumner, rader och mätningar som anges i pivottabellen.
Kolumner	Visar ett element i kolumnformat. Pivottabeller kan innehålla flera kolumner.
Rader	Visar ett element i radformat. Pivottabeller kan innehålla flera rader.
Mätningar	Fyller i den sektion av en pivottabell som innehåller översiktsdata. Elementen i mätningsområdet sammanställs baserat på elementen i sid-, sektions-, rad- och kolumnfälten. Varje värde i mätningselementet motsvarar en sammanställning av data från snittet mellan källraderna och källkolumnerna. Etikettelementet för mätningar visas i kolumnområdet som standard och styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan det här elementet uteslutas.
Exkluderad	Exkluderar kolumner från pivottabellresultat. En kolumn som läggs till som kriterier för rapporten när pivottabellen har skapats läggs till som exkluderad.

Lägga till och ändra pivottabellvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en pivottabellvy.

Så här lägger du till eller ändrar du en pivottabellvy:

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny pivottabell klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Pivottabell.
   - Om du vill redigera en befintlig pivottabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för pivottabellvyn.

   Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2. Om du vill visa pivottabellmallen och knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan Visa kontroller.

   Pivottabellmallen visas på arbetsytan.

3. Dra och släpp rapportens kolumner, som visas som element i pivottabellen, på önskade platser i pivottabellmallen.

4. Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska pivottabellen.

   Du kan klicka på länken Visa resultat om du vill förnya resultatet.

5. Markera kryssrutan Visa pivotresultat i diagram om du vill lägga till en diagramvy intill pivottabellen.

   Information om diagramvyn finns i Visa resultat i diagram (på sidan 1223).

6. Om du vill ändra diagrammets placering i förhållande till pivottabellen kan du välja placeringen i listan med diagrampositioner.

   Du kan även välja att bara visa diagrammet och dölja tabellen genom att välja Endast diagram i listan.

7. Om du vill sortera resultatet klickar du på knappen Sortera efter för den kolumn som du vill sortera resultatet efter.

   Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår:

   - En uppil indikerar stigande ordningsföljd.
   - En nedpil indikerar fallande ordningsföljd.

   Mer information om sortering finns i Sortera och ordna om kolumner (på sidan 1215).

8. Utför följande åtgärder om du vill lägga till summor:

   a. För summor i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner klickar du på knappen Summor och gör ett val:

      - Om du inte vill ha några summor klickar du på Ingen. Knappen Summor visas med vit bakgrund (standard).
      - Om du vill visa summan före eller efter dataposterna väljer du Före eller Efter. Om du till exempel lägger till en summa på en rad som innehåller regioner och väljer alternativet Före visas summan före de enskilda distrikten i regionen.

   b. För summor i mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras. Välj sedan Aggregeringsregel och ett värde och se till att alternativet Rapportbaserad summa har valts.

      Obs! Om alternativet Rapportbaserad summa inte har markerats beräknar Oracle CRM On Demand summan på grundval av hela resultatuppsättningen innan värdena eventuellt filtreras.

      Beroende på var det här elementet är placerat visas summorna för de översiktsdata som representeras av mätningselementen som en kolumn eller en rad. Kolumn- och radsummor innehåller etiketter.

      Om knappen Summor är nedtonad visas inga summor.

9. Om du vill arbeta med fler alternativ för en kolumn, mätning eller rad klickar du på knappen Fler alternativ och väljer ett alternativ i listrutan.

10 Om du vill formatera etiketter eller värden för en kolumn klickar du på knappen Summor eller på knappen Fler alternativ och väljer lämpligt formateringsalternativ.

11 Spara rapporten.

Använda flera listrutor för sidor i pivottabeller

Om du placerar flera attribut i sidområdet i en pivottabell kan du skapa flera listrutor. När användarna visar pivottabellen ser de en listruta för varje attribut i stället för en sammanslagen lista med attribut placerad i sidrubriken (vilket är standard).

Om du till exempel lägger till Region och Varumärke i sidområdet kan användaren välja en viss region i listrutan Region och visas data enbart för den regionen i stället för att visa regioner sammanslagna med varumärken.

Så här skapar du en fristående listruta i en pivottabell

1 Dra och släpp önskade attribut i sidområdet.

2 Klicka på knappen Fler alternativ för nästa attribut i sidlayoutområdet.

3 Välj alternativet i Påbörja ny listruta för sidan.

Listrutan för attributet visas ovanför förhandsgranskningsvyn av pivottabellen.

Du kan skapa listrutor för andra attribut i sidområdet. När rapporten sparas är listrutorna tillgängliga för de användare som har tillgång till rapporten.

Åsidosättande av standardregler för aggregering i pivottabeller

Du kan åsidosätta standardregeln för aggregering av en mätning som har angetts av den som ursprungligen skapade rapporten eller av systemet.

Så här åsidosätter du standardregeln för aggregering av en mätning i en pivottabell:

1 Klicka på knappen Fler alternativ för den mätning vars aggregeringsregel du vill åsidosätta.

2 Välj alternativet Aggregeringsregel och välj sedan den regel som ska tillämpas.

Lägga till formatering i pivottabeller

Du kan använda gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell. Du kan även anpassa utseendet på sektioner, rader, kolumner, mätning och innehållet i dessa element.

Du kan till exempel specificera alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar för sektioner, värden och mätetiketter. För sektioner kan du inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker samt värdena i sektionen. Du kan även infoga sidbrytningar så att en ny sektion visas på en ny sida när ett värde ändras i sektionen.

Du kan även lägga till villkorlig formatering vilket kan bidra till att dra uppmärksamheten till en datapost om den uppfyller ett visst villkor. Information om hur du lägger till villkorsstyrd formatering i en kolumn i en pivottabell finns i Redigera kolumnegenskaper (på sidan 1199).

Lägga till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell

Med gröna staplar visas varannan rad eller kolumn mot en ljusgrön bakgrund. Den kosmetiska formateringen påverkar det allmänna utseendet på pivottabellen och gör även att du kan ändra den gröna standardfärgen på staplarna.

Så här lägger du till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell:

1. Klicka på egenskapsknappen för pivottabellvyn överst på arbetsytan.
2. Markera kryssrutan Aktivera formatet för alternerande grönt fält för rader om du vill använda ett format med gröna fält.

   Ändra hur formatet används genom att markera ett alternativ i listan Alternativt.
3. Om du vill lägga till kosmetisk formatering klickar du på knappen Ange alternativt format.
4. Ändra standardfärgen för det gröna fältet genom att markera en ny bakgrundsfärg för cellformatet i dialogrutan Redigera format.

   Mer information om kosmetisk formatering finns i Ändra utseende på rapporter (finns "Ändra utseende för rapporter" på sidan 1184).

Formatera sektioner och innehåll i sektioner

Med alternativen för att formatera sektioner och innehåll kan du göra följande:

- Inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker och värden i en sektion.
- Infoga sidbrytningar. Varje gång ett värde ändras i en sektion kommer den nya sektion som då uppstår att visas på en ny sida. Det är användbart när du har detaljerade rapporter.
- Tillämpa kosmetisk formatering på en sektion och dess innehåll.

Så här formaterar du sektioner i en pivottabell:

1. Så här formaterar du en sektion:
   a. Klicka på egenskapsknappen för sektioner i pivottabellvyn.
   b. Välj alternativ i dialogrutan för sektionsegenskaper och klicka på OK.
2. Så här formaterar du innehållet i en sektion:
   a. Klicka på knappen för innehållsegenskaper.

b Välj alternativ i dialogrutan för innehållsegenskaper och klicka på OK.

Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i Ändra utseende på rapporter (finns "Ändra utseende för rapporter" på sidan 1184).

Formatera rader

Med alternativen för att formatera rader och deras innehåll kan du göra följande:

- Tillämpa kosmetisk formatering på rader, radrubriker och radvärden.
- Använd en rad i pivottabellberäkningarna men utelämna den så att den inte visas i resultatet.
- Definiera ett nytt beräknat objekt som används i en pivottabell.
- Dubblera raden i pivottabellen.
- Ta bort kolumnen från pivottabellvyn.

Så här formaterar du rader:

- Klicka på knappen Fler alternativ för raden i pivottabellvyn och välj ett alternativ i den nedrullningsbara listan:
  - Om du vill tillämpa kosmetisk formatering på radrubriker eller radvärden väljer du lämpligt alternativ.
  - Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i Ändra utseende på rapporter (finns "Ändra utseende för rapporter" på sidan 1184).
  - Om du vill dölja en rad från resultatet väljer du Dold.
  - Definiera ett nytt beräknat objekt genom att klicka på Nytt beräknat objekt.

    Mer information om hur du definierar beräknade objekt finns i stycket Bygga beräkningar i pivottabeller i det här avsnittet.
  - Om du vill dubblera raden i pivottabellen väljer du Duplicera lager.
  - Om du vill ta bort kolumnen från rapporten väljer du Ta bort kolumn.
  - Kolumnen tas bort från pivottabellen och alla andra resultatvyer av rapporten.

Obs! Inställningarna under Dataformat för kolumnerna i mätningsområdet ärver inställningarna för kolumnerna i sektionen.

Visa löpande summor i pivottabeller

Numeriska mätningar i en pivottabell kan visas som löpande summor där summan av alla föregående celler visas i varje efterföljande cell för samma mätning. Det här alternativet är bara en visningsfunktion som inte på något sätt påverkar själva resultatet i pivottabellen.

Löpande summor visas vanligtvis för dubblerade kolumner eller för mätningar där du har valt att visa data som en procentsats av kolumnens totala värde så att det sista värdet är 100 procent. Löpande summor gäller för alla summor. Den löpande summan beräknas separat på respektive detaljnivå.

Kolumnrubrikerna påverkas inte när alternativet med löpande summa väljs. Du kan formatera kolumnrubriken om du vill att det ska framgå av den att alternativet med löpande summa har valts.

Följande användningsregler gäller för löpande summor:

- En löpande summa är inte kompatibel med SQL-funktionen RSUM (effekten skulle bli att en löpande summa beräknades av den löpande summan).
- Alla löpande summor nollställs när en ny sektion startar. En löpande summa nollställs inte om det finns ett uppehåll i en sektion och den fortsätter inte över flera sektioner.
- Om en mätning inte visas i en enda kolumn eller en enda rad summeras mätningen från vänster till höger och därefter nedifrån och upp. (Cellen längst ned till höger innehåller totalsumman.) En löpande summa nollställs inte efter varje rad eller kolumn.
- Det går inte att använda rullande minimivärden, maximivärden eller genomsnitt.

Så här visar du en mätning som en löpande summa:

- I mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras och väljer följande alternativ:

  Visa som löpande summa

Visar en posts relativa värde i pivottabeller

Det går att dynamiskt konvertera en sparad eller beräknad mätning i en pivottabell till ett procenttal eller ett index. Då visas postens relativa värde jämfört med summan utan att du behöver skapa en särskild beräkning just för det.

Om du till exempel använder en pivottabell för att undersöka försäljningen per region kan du dubblera försäljningsmätningen och visa den som en procentsats av summan. Det gör att du kan se försäljningsutfallet och den andel av försäljningen som respektive region står för.

Du kan visa mätningen som en procentsats mellan 0,00 och 100,00 eller som ett index mellan 0 och 1. Det är upp till dig att välja vilken metod som passar bäst.

Så här visar du en posts relativa värde i en pivottabell

1. Klicka på Fler alternativ i pivottabellvyn när du vill att kolumnen ska visas som ett relativt värde.

   Följande steg är valfritt. När du duplicerar måttet i pivottabellen kan du visa summan både för måttet och dess relativa värde. Det innebär att du inte behöver lägga till kolumnen två gånger på sidan Ange kriterier.

2. När du vill duplicera måttet väljer du Duplicera lager.

   Måttet visas en andra gång med samma namn i pivottabellen. Byt namn på måttet genom att klicka på Fler alternativ, välj Formatrubriker och skriv det nya namnet i det första fältet.

3. Klicka på Fler alternativ, välj Visa data som, välj antingen Procent av eller Index av och välj sedan ett undermenyalternativ.

   Obs! Alternativet Visa data som är endast tillgängligt för sparade poster och beräknade mätningar.

   Alternativen för Procent av och Index av är:

- Kolumn
- Rad
- Sektion
- Sida
- Överordnad kolumn
- Överordnad rad
- Lager (Om du väljer lager måste du också välja en kolumn i rapporten som procenttalen ska grupperas per.)

Använda beräkningar i pivottabeller

Du kan använda beräkningar i en pivottabell för att erhålla olika vyer av data. Med beräkningarna kan du åsidosätta den standardregel för aggregering som har angetts i systemet och för en befintlig rapport den aggregeringsregel som författaren har valt.

I följande tabell beskrivs de beräkningar som du kan använda i pivottabeller.

Beräkning	Beskrivning
Default	Använder standardaggregeringsregeln som har angetts i -databasen eller av rapportens ursprungliga författare.
Sum	Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Min	Beräknar minimivärdet (det lägsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Max	Beräknar maximivärdet (det högsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Average	Beräknar medelvärdet av en post i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden. Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
First	Väljer den första förekomsten av en post i resultatet.
Last	Väljer den sista förekomsten av en post i resultatet.
Count	Beräknar det antal rader i resultatet som har ett nonnull-värde för posten. Posten är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden returneras för den kolumnen.
Count Distinct	Lägger till unik bearbetning i funktionen Count. Det innebär att varje unik förekomst av det här objektet bara räknas en gång.
Formula	Öppnar ett verktygsfält där du kan välja att inkludera matematiska operatorer i beräkningen.

Beräkning	Beskrivning
Server Complex Aggregate	Med den här inställningen fastställs och beräknas aggregeringsregeln av analysservern i stället för pivottabellen. Uttrycket 'AGGREGATE(x by y)' används, vilket tolkas av analysservern som att den lämpligaste aggregeringsregeln ska användas för att mäta 'x' för att få det till nivån 'y'.
Ingen	Ingen beräkning görs.

Mer Information om SQL-funktioner finns i Använda funktioner i analyser (på sidan 1272).

Skapa beräkningar i pivottabeller

Du kan skapa beräkningar för poster i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner.

Så här skapar du en beräkning för en post i en pivottabell:

1. I sektions- eller radområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den mätning som du vill göra en beräkning för.
2. Välj alternativet Nytt beräknat objekt.

   Fönstret Beräknat objekt visas.
3. Ange ett namn på beräkningen i fältet Namn.
4. Om du vill skapa en annan beräkning än en formel väljer du mellan följande alternativ:
   - Om du vill skapa en beräkning väljer du den funktion som du vill arbeta med från listrutan Funktion och klickar på en eller flera poster i listan Värden för att lägga till dem i fältet Funktion.
   - Om du vill skapa flera beräkningar för flera poster skriver du funktionerna och klickar på posternas namn för att lägga till dem i fältet Funktion.
   - Om du beräknar ett medelvärde för en kolumn av typen heltal ändrar du formeln för kolumnen så att den blir av flyttalstyp. Om den aktuella formeln exempelvis är x ändrar du den till CAST(x as double).

     Obs! Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
5. Om du vill skapa en formel väljer du funktionen Formel.

   Obs! En formel skapar en dynamisk anpassad gruppering i pivottabellen. Alla mätningar som refereras i en formel måste komma från samma logiska kolumn och måste finnas i resultatet. Formler kan infogas i, eller kombineras med, andra beräkningar.

   De matematiska operatorerna blir synliga. Operatorerna framgår av följande tabell.

Operator	Beskrivning
+	Plustecken används för operationen addition i en formel.
-	Minustecken används för operationen subtraktion i en formel.

Operator	Beskrivning
*	Gångertecken används för operationen multiplikation i en formel.
/	Divisionstecken används för operationen division i en formel.
$	Dollartecken används som en åtgärd på en posts radposition i en formel.
(	Inledande parentes används för att identifiera början av en gruppoperation i en formel.
)	Avslutande parentes används för att identifiera slutet på en gruppoperation i en formel.

a. I fältet Funktion skapar du formeln genom att skriva eller klicka på mätningsnamn och klicka på operatorer som du vill infoga i formeln.

b. Använd parenteser där sådana behövs.

6. När beräkningen är färdig klickar du på Slutförd.

   Om ett fel upptäcks visas ett meddelande. Korrigera felet och klicka på Slutförd igen.

Exempel på beräkningar i pivottabeller

Exemplen och förklaringarna i det här avsnittet bygger på att du har grundläggande kunskaper om SQL och SQL-syntax. Exemplen är hypotetiska. Alla tänkbara beräkningar visas inte.

Exempel 1. I det här exemplet hämtas värdet för den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar av var och en av produkterna SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Det motsvarar att du skulle välja Sum i listrutan Funktion och sedan skriva eller klicka på ‘SoftDrinkA’,‘SoftDrinkB’,‘SoftDrinkC’ för att lägga till dem i fältet Funktion.

Exempel 2. I det här exemplet hämtas minimivärdet av den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar för SoftDrinkA och SoftDrinkB, dvs. det värde som är lägst.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

I exempel 1 och 2 utförs respektive beräkning på varje post för den yttre nivån, till exempel Produkt. Om till exempel År och Produkt placeras på en axel och en av de föregående beräkningarna bygger på nivån Produkt kommer resultatet att beräknas per år.

Exempel 3. I det här exemplet hämtas värdet för varje post på den yttre nivån, till exempel År och Produkt, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum(*)
```

Exempel 4. I det här exemplet hämtas den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar, från den första, den andra och den tredje raden och dessa läggs sedan ihop.

```
sum($1,$2,$3)
```

I stället för att ange en post med namn, till exempel SoftDrinkA, kan du ange $n eller $-n där n är ett heltal som anger postens radposition. Om du anger $n hämtas mätningen från rad nummer n. Om du anger $-n hämtas mätningen från raden n till och med den sista raden.

Om du till exempel anger $1 för försäljningen i dollar hämtas mätningen från den första raden i datamängden och om du anger $-1 hämtas mätningen från den sista raden i datamängden.

Exempel 5. I det här exemplet summeras försäljningen av SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Det motsvarar följande beräkning:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Exempel 6. I det här exemplet läggs försäljningen av SoftDrinkA ihop med försäljningen av Diet SoftDrinkA. Därefter summeras försäljningen av SoftDrinkB med försäljningen av Diet SoftDrinkB och slutligen returneras det högsta av dessa båda belopp.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn

Använd mätarvyn för att visa resultat i mätare. Mätare är användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. De mätartyper som stöds är visartavlor, staplar och cirkelmätare.

Du kan välja den typ av mätare som ska användas och anpassa dess utseende, inklusive rubrik, visningsintervall, antal mätare som visas på en rad och andra egenskaper som mätarbredd samt storlek på visartavlan och visaren. Du kan även ange gränsvärden, kantlinjer och färger och styra andra mätaregenskaper.

Det går att navigera i mätare. När en användare klickar på en mätare kan du dirigera användaren till en sparad rapport.

I det här avsnittet beskrivs mätarna och inställningarna av mätarvyn. Avsnittet innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter:

- Lägga till och ändra mätarvyer
- Ställa in de allmänna bakgrundsegenskaperna i en mätarvy
- Lägga till rubriker och sidfötter i en mätarvy
- Lägga till mätområden i en mätarvy
- Ange ytterligare egenskaper i mätarvyer
- Ställa in avancerade egenskaper för visartavlor

Mätare

I det här avsnittet beskrivs mätartyper, undertyper och storlekar.

Mätartyper

I följande tabell beskrivs de mätare som finns i listrutan Mätare och hur de ska användas. Standardmätaren är en visartavla.

Mätartyp	Beskrivning
Ring upp	En visartavla är en mätare som visar data på en tavla med en eller flera visare för att indikera ett värde inom fördefinierade gränser.
Stapel	En stapelmätare visar data med hjälp av en stapel som ändrar färg för att indikera om värdena ligger inom fördefinierade gränser.
Cirkel	En cirkelmätare visar data med hjälp av en cirkel som ändrar färg för att indikera om data ligger inom fördefinierade gränser. En rad med cirkelmätare kan vara användbara för att visa resultat i tabellform.

Undertyper av mätare

Ditt val av mätartyp avgör vilka undertyper av mätare som är tillgängliga i listrutan Typ. En visartavla saknar undertyper. Följande undertyper är tillgängliga:

- Stapelmätare: ifyllda och lysdiodformat. Standardtypen är ifylld.
- Cirkelmätare: tredimensionella (3D) och tvådimensionella (2D). Standardtypen är 3D.

Mätarstorlekar

Mätarna finns i liten, medelstor, stor och anpassad storlek. Standardstorleken är medelstor.

Inställningar för mätarvy

Via knapparna högst upp i mätarvyn får du tillgång till olika mätarinställningar. I följande tabell beskrivs knapparna och inställningarna i mätarvyn.

Mätarvyknapp	Beskrivning

Mätarvyknapp	Beskrivning
	Ytegenskaper för mätare. Gör att du kan ställa in allmänna egenskaper för bakgrunden där mätningen visas.
	Mätarrubriker. Gör att du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och ytterligare en sidfot för mätaren.
	Mätområden. Gör att du kan ange intervallen som ska tas med i mätningen.
	Fler mätaregenskaper. Gör att du kan ange fler mätaregenskaper: utseendet på elementen i mätningen, inställningar av mätargränser och skalstrecken samt aktiviteten som ska inträffa när en användare klickar på mätaren.
	Avancerade egenskaper. Gör att du kan ange avancerade egenskaper för en mätare med visartavla : hur skaletiketter visas och tavlans båglängd och tjocklek.

Lägga till och ändra mätarvyer

I följande procedur beskrivs de grundläggande stegen för att lägga till eller ändra en mätarvy.

Obs! Om du väljer en mätartyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till och ändrar en mätarvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny mätarvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Mätare.
- Om du vill redigera en befintlig mätarvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

  Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Välj värden i fälten Mätare, Typ och Storlek.

3 För alla mätartyper använder du listrutan Mätningar för att välja vad som ska mätas.

4 För visartavlor:

a Använd listrutan Markörtyp för att välja den visare som ska användas, till exempel en kompass, en pil eller ett streck.

b Om du vill välja en färg för visaren klickar du i fältet Färg och gör ett val.

c Om du vill lägga till ytterligare en visare klickar du på Lägg till markör.

5 Använd knapparna överst i mätarvyn för att ange ytterligare mätarinställningar.

6 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med den ursprungliga mätarvyn klickar du på Återställ standard.

7 Spara rapporten.

Ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare i en mätarvy

Du kan ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare, till exempel om det ska finnas en rubrik och om en förklaring ska visas vid varje mätare. Du kan även ange en bakgrundsfärg, en rubrikfärg, om en kantlinje ska finnas runt bakgrunden, antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

Så här anger du allmänna bakgrundsegenskaper för en mätarvy:

1 Klicka på knappen Ytegenskaper för mätare överst på mätarvysidan.

2 Välj en rubrik i dialogrutan Ytegenskaper för mätare så här:

- Visa namnet på måttet genom att inte markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämna rubriktextfältet tomt.
- Visa en annan rubrik genom att markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och ange en rubrik.
- Om du inte vill att en rubrik ska visas i bakgrunden markerar du kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämnar rubriktextfältet tomt.

3 Om du vill visa en förklaring väljer du ett alternativ i listan. Om du inte vill att en förklaring ska visas väljer du Ingen.

Standardplaceringen av förklaringen är under rubriken.

4 Ange en bakgrundsfärg för området där mätaren visas genom att klicka i fältet Bakgrundsfält och välja ett alternativ.

5 Om du vill att rubriken ska visas i färg klickar du i fältet Textfärg och väljer ett alternativ.

6 Om du vill att en kant ska visas runt bakgrunden klickar du i fältet Kantlinjefärg och väljer ett alternativ.

7 Ange antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

Avståndet mellan mätarna mäts i antal pixlar.

8 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas. Vyns storlek ändras eventuellt efter de val som du har gjort.

Lägga till rubriker och sidfötter i mätarvyn

Du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och en sekundär sidfot för mätaren. Om bakgrunden innehåller flera mätare visas rubriker och sidfötter för respektive mätare. Rubriker och sidfötter är valfria.

Så här lägger du till rubriker och sidfötter i en mätarvy:

1. Klicka på knappen för mätarrubriker överst på mätarvysidan.
2. Skriv texten i dialogrutan Mätarrubriker och klicka på OK.

   Obs! På samma sätt som i beskrivningsvyn kan du använda @n när du vill ta med resultat från den angivna kolumnen i mätarrubrikerna. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3. Mer information finns i Lägga till beskrivande text i resultat (på sidan 1259).

   Mätarvyn förnyas.

Lägga till mätområden i mätarvyn

Mätområdena avser de lägsta och högsta värdena för varje område och innefattar en färg där området visas i mätaren, till exempel grön för godkänt, gul för varning och röd för allvarligt.

Du kan ställa in mätområden efter ett statiskt värde, måttets kolumnnamn eller resultatet av en SQL-fråga.

Så här anger du ett mätarintervall i en mätarvy

1. Klicka på knappen Mätområden överst på mätarvysidan.
2. Gör följande i dialogrutan Mätområden:
   a. Ange en bildtext för intervallet.
   b. Ange de största och minsta mätområdena genom att klicka på egenskapsknappen och välja ett alternativ i dialogrutan Avancerade alternativ.
   c. Ange färgen på intervallet genom att klicka i färgfältet och sedan välja en färg.
3. Klicka på OK.

   Mätarvyn förnyas.

Ange ytterligare mätaregenskaper i mätarvyn

Ytterligare mätaregenskaper innefattar utseendet på elementen i mätaren, egenskaper för skalningsobjekt som mätargränser och streck på skalorna samt vad som händer när en användare klickar på mätaren. Dessa egenskaper anges i dialogrutan Fler mätaregenskaper.

Alternativen för en mätares utseende visas på fliken Utseende och innefattar följande punkter:

- Om dataetiketter ska visas.

  Dataetiketterna kan alltid visas, endast visas när en användare placerar musen över ett element i mätaren eller aldrig visas.
- Sektioner för mätarens bakgrundsfärg, färg på texten i mätaren och en kantlinje runt mätaren.
- Höjden och bredden på mätaren räknat i antal pixlar.

Alternativ för skalningsegenskaper visas på fliken Skala och innefattar följande:

- Standardgränser eller anpassade gränser för mätare.
- Antalet stora och små skalningsmarkörer.

Alternativ för vad som händer när en användare klickar i mätaren visas på fliken Interaktion och innefattar följande åtgärder:

- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar navigering från mätaren.

Du kan även ange avancerade egenskaper för stapelmätartypen genom att klicka på ikonen.

Så här anger du fler egenskaper i en mätarvy

1. Klicka på knappen Fler mätaregenskaper överst på mätarvysidan.
2. Välj alternativ på flikarna Utseende, Skala och Interaktion i dialogrutan Fler mätaregenskaper.
3. Klicka på OK.

   Mätarvyn förnyas.

Ange avancerade egenskaper för visartavlan

Med avancerade egenskaper kan du ange om skalningsetiketter ska visas och vilket värde som ska visas, ange bågens längd samt tjocklek på visartavlan.

Följande alternativ är tillgängliga för visning av skalningsetiketter:

- Procent av summan
- Faktiskt värde

Visartavlans båge uttrycks i antal grader. Om du till exempel anger 360 visas mätaren som en cirkel.

Tjockleken på visartavlan uttrycks i antal pixlar. Om du anger större värden blir mätaren tjockare och området innanför visartavlan blir mindre. Om du anger extremt höga värden i förhållande till visartavlans storlek kan leda till att mätaren blir förvrängd.

Så här anger du avancerade egenskaper för visartavlan:

1. Klicka på knappen Avancerade egenskaper överst i mätarvyn.
2. Välj visningsalternativ för skalan i dialogrutan Särskilda egenskaper för visare.

   Om du inte vill visa skalningsetiketter väljer du Ingen.
3. Om du vill ange visartavlans båglängd och tjocklek klickar du på alternativet för att ange dem manuellt och anger sedan värdena.
4. Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

Visa filter som använts för resultat

Använd filtervyerna för att visa de filter som använts för rapport. Information om hur du lägger till filter i en rapport finns i Lägga till filter i kolumner (på sidan 1190).

Så här lägger du till eller ändrar en filtervy:

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny filtervy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Aktiva filter.
   - Om du vill redigera en befintlig filtervy klickar du på knappen Redigera vy för filtervyn.

   Filtervyn visas i arbetsytan.
2. Klicka på OK när du är klar.
3. Spara rapporten.

Lägga till text i resultat

Använd vyn Statisk text om du vill lägga till eller redigera märkordstext som ska visas tillsammans med resultaten. Du kan lägga till märkordstext som innehåller formaterad text, ActiveX-kontroller eller JavaScript, slagord och fraser, animeringar, specialiserade logotyper och så vidare. Märkordstexten kan innehålla vad som helst förutsatt att det finns stöd för det i din webbläsare.

I det här avsnittet beskrivs proceduren för hur du lägger till och ändrar en vy med statisk text. Om du hittar ett exempel som ser ut ungefär som det du vill göra kan du kopiera det och anpassa det efter dina behov.

Så här lägger du till eller ändrar en vy med statisk text

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny vy med statisk text klickar du på Lägg till vyer och väljer Statisk text.
   - Om du vill redigera en befintlig vy med statisk text klickar du på knappen Redigera vy för vyn med den statiska texten.

   Vyn Statisk text visas på arbetsytan.
2. Skriv märkordstexten i textrutan.

   Om du vill att texten ska vara fet eller kursiverad klickar du på lämplig knapp så att inledande och avslutande HTML-taggar infogas och skriver sedan texten mellan taggarna. Alternativt väljer du text först och klickar sedan på formateringsknappen.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

I följande tabell ges flera olika exempel.

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar

HTML-text	Klistra in eller skriv HTML-texten (eller lämpligt formaterad text) i textrutan. Du kan även klicka på knapparna för HTML-taggar. Beroende på formatet på texten som du anger kan eventuellt taggar användas för att kontrollera textens format. Följande är exempel på vad du kan göra:
	■ Om du vill ställa in teckensnittsstorlek och färg:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">röd text</FONT>`
	■ Om du vill kombinera taggar för ytterligare effekter:
	`<B><FONT COLOR="red">fet röd text</FONT></B>`

ActiveX-objekt	Active-X-objektet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller skriv objektet i fönstret HTML-text och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <object...> och </object>.
JavaScript eller VBScript	Skriptet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller ange skriptet i textrutan och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <script> och </script>.

Ljud	Kontrollera att du vet var ljudklippet finns. Om ljudklippet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.
	Använd HTML-taggen <EMBED> om du vill lägga till ljud, i följande format:
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	där:
	■ *"audio"* är platsen och namnet på ljudklippet.
	Om du vill lägga till ett ljudklipp som finns på din hårddisk är följande HTML ett exempel:
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	Om du vill lägga till samma ljudklipp från en delad plats på din webbserver är följande HTML ett exempel:
	`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true"`

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
	HIDDEN="true"></EMBED>
Bakgrundsbild	I följande exempel används JavaScript. Kontrollera att du vet var bilden som du vill använda som bakgrundsbild finns. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet eller webbplats som är tillgänglig för alla användare. Om bilden finns i en delad mapp för infopanelsfiler är följande HTML ett exempel: <script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script> där: ■ *NameOfGraphic* är namnet på filen som ska användas, t.ex. bricks.gif eller sand.jpg.

1 Om du vill ändra utseendet på teckensnittet som används i vyn med statisk text klickar du på knappen Formatera vy.

2 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.

3 När du är klar klickar du på OK.

4 Spara rapporten.

Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn

Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i en rapport betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.

Du kan till exempel använda villkorlig formatering i en rapport för att visa kritiska poster i rött och poster som kräver uppmärksamhet i gult. Du kan lägga till en förklaring med text som förklarar innebörden av färgerna samt rubriker som sammanfattar den relevanta åtgärden. Du kan tillämpa kosmetisk formatering för att göra så att textens bakgrundsfärger matchar färgerna i den villkorliga rapporten.

Så här lägger du till eller ändrar en förklaringsvy

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny förklaringsvy klickar du på Lägg till vyer och väljer Förklaring.
   - Om du vill redigera en befintlig förklaringsvy klickar du på knappen Redigera vy för förklaringsvyn.

   Förklaringsvyn visas på arbetsytan.
2. I fältet Rubriker väljer du var du vill att rubriken ska visas.

   Alternativen är Höger, Vänster eller Inga. Om du inte vill att någon rubrik ska visas väljer du Inga.
3. Välj antalet förklaringsobjekt du vill ha för varje rad i fältet Förklaringsobjekt per rad.
4. (Valfritt) Ange en rubrik för förklaringen, t.ex. Förklaring.
5. I den första textrutan Rubrik skriver du innebörden av villkoret, till exempel Kräver omedelbar uppmärksamhet.
6. I den första textrutan Exempeltext skriver du det första villkor som du vill dokumentera, till exempel Kritisk.

   Du kan använda dialogrutan för vanlig formatering för att ange bakgrundsfärg, till exempel röd. Det är frivilligt att skriva in text. Om du vill, räcker det med att ange bakgrundsfärg.
7. Klicka på knappen Lägg till om du lägga till ytterligare en rubrik.
8. Klicka på OK när du är klar med att lägga till rubriker.
9. Spara rapporten.

Låta användarna ändra kolumner i rapporter

Använd vyn Kolumnväljare för att göra det möjligt för användare att ändra vilka kolumner som visas i en rapport. En kolumnväljare kan kopplas till varje kolumn i en viss rapport och flera kolumner (attribut) kan kopplas till varje kolumnväljare.

Så här lägger du till eller ändrar en vald Kolumnväljare:

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny kolumnväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Kolumnväljare.
- Om du vill redigera en befintlig kolumnväljarvy klickar du på knappen Redigera vy för kolumnväljarvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Markera kryssrutan Aktivera för varje kolumn där du vill att en kolumnväljare ska visas.

3 Ange en Kolumnetikett för varje väljare och välj en etikettposition för etiketten.

Obs! Om du inte anger en etikett kommer användare som visar resultatet inte se en etikett för väljaren.

4 Om du vill att resultaten ska förnyas så snart en användare väljer ett nytt alternativ från en kolumnväljare markerar du kryssrutan Förnya automatiskt när en ny kolumn markeras. Om du avmarkerar den här kryssrutan ser användaren knappen OK bredvid kolumnväljare och måste därför klicka på denna för att visa de nya resultaten.

5 Om du vill förhandsgranska kolumnväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

7 Gör följande om du vill flytta eller redigera kolumnväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta en vy till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra kolumnväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera kolumnväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort kolumnväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren

Du kan använda en vyväljarvy om du vill välja en specifik vy över resultaten bland de sparade vyerna. När vyväljaren placeras i en rapport visas den som en listruta där användarna kan välja den specifika resultatvy de vill se.

Så här lägger du till eller ändrar du en vald vy:

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny vyväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Vyväljare.
- Om du vill redigera en befintlig vyväljarvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för vyväljarvyn.

Vyväljarvyn visas i arbetsytan.

2. (Valfritt) Skriv en rubrik för vyväljarvyn och ange var rubriken ska visas i förhållande till vyväljaren.
3. Välj värden för vyalternativen du vill inkludera i vyväljaren:
   - Välj vyer i rutan Tillgängliga vyer och flytta dem till rutan Inkluderade vyer.
   - I rutan Inkluderade vyer klickar du på knappen Ändra namn för att döpa om en vald vy.

   Obs! Vyn Inga visar bara väljaren.
4. Om du vill förhandsgranska vyväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
5. Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.
6. Gör följande om du vill flytta eller redigera vyväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
   - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
   - Om du vill ändra vyväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

     Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
   - Om du vill redigera vyväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
   - Om du vill ta bort vyväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
7. När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i trattdiagram

Använd trattdiagramvyn om du vill visa resultat som ett tredimensionellt diagram där målvärden och faktiska värden visas med hjälp av färg. Normalt används trattdiagram för att grafiskt visa data relaterade till olika steg i en process, till exempel de potentiella intäkterna för varje säljsteg.

Trattdiagram är väl lämpade för att visa faktiska värden jämfört med målvärden för data där målvärdena brukar sjunka (eller stiga) avsevärt per säljsteg, till exempel en säljpipeline. Du kan klicka på de färglagda områdena om du vill borra ned till mer detaljerad information.

I trattdiagram indikerar trösklarna en procentsats av målvärdet och färgerna används för att ge visuell information för varje säljsteg:

- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under minimitröskelvärdet är rödmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under maximitröskelvärdet är gulmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger över maximitröskelvärdet är grönmarkerade

Så här lägger du till eller ändrar en trattdiagramsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny trattdiagramsvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Trattdiagram.
- Om du vill redigera en befintlig trattdiagramsvy klickar du på knappen Redigera vy för trattdiagramsvyn.

Alternativen och inställningarna för trattdiagramsvyn visas i arbetsytan.

2 Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält i arbetsytan för trattdiagramsvyn	Beskrivning
Diagramrubrik	Anger rubriken som ska visas överst i diagrammet.
Steg	Identifierar säljsteget som ska visas, i listrutan. Dessa värden visas på de horisontella axlarna.
Faktiskt värde	Anger det faktiska värdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde	Anger målvärdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde endast för slutsteg	Indikerar om målvärdet ska visas för alla säljsteg eller endast för det sista säljsteget.
Faktorn måste möta målet	Indikerar faktorerna som måste möta målen.
Min. tröskelvärde	Anger minimitröskelvärdet. Värden under den här procentsatsen rödmarkeras. Värden mellan procentsatsen och maximitröskeln visas i gult.
Max. tröskelvärde	Anger maximitröskeln. Värden över den här procentsatsen grönmarkeras.
Storlek	Anger storleken.
Framtvinga standardform och samma bredd på steg	Anger om Oracle CRM On Demand automatiskt framtvingar en standardform och samma bredd på steg i diagrammet.
Interaktion	Indikerar den tillåtna interaktionsnivån i diagrammet. Valen inkluderar Ingen, Borra och Navigera.

3 Om du vill förhandsgranska trattdiagramsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

5 Gör följande om du vill flytta eller redigera trattdiagramsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra trattdiagramsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).

- Om du vill redigera trattdiagramsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort trattdiagramsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Lägga till beskrivande text i resultat

Använd vyn Beskrivande text om du vill lägga till en eller flera meningar som visas med rapporterna. Beskrivande text är användbar när du ska ange information som innehåll, förklaringar eller utökade beskrivningar. Du kan utföra följande åtgärder i vyn Beskrivande text:

- Skriv en mening med platshållare för varje kolumn i resultaten.
- Ange hur raderna ska avgränsas.
- Använd formateringsknappar för att ange fetstil, kursiv stil eller understruken text och infoga radbrytningar.
- Tillämpa kosmetisk formatering på teckensnitten som används i en beskrivning eller importera teckensnittsformatet från en tidigare sparad vy.

Exempel på användning av vyn Beskrivande text

En användare skapar en rapport som returnerar regionnamnet i den andra kolumnen som en del av resultatuppsättningen. Användaren vill att den beskrivande texten ska visas enligt följande exempel med inledningstext och varje region på en ny rad:

Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:

Östra regionen

Västra regionen

I följande tabell listas och beskrivs användarens beskrivande texter:

Fält	Post	Förklaring
Prefix	[b] Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:[/b][br][br]	Beskrivningen infogas före posten. Texten formateras för att visas i fetstil och följs av två radbrytningar. Användaren placerar markören i textrutan Prefix och klickar på knappen för fetstil (**B**) om du vill infoga inledande och avslutande taggar för fetstil. Användaren skriver följande text mellan taggarna: Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är: Användaren klickar sedan två gånger på knappen Radbrytning.

Fält	Post	Förklaring
Beskrivning	@2	Posten innehåller resultaten från den andra kolumnen (regionnamnet) i beskrivningen. Användaren placerar markören i textrutan Beskrivning och skriver tecknen @2.
Radavgränsare	[br]	Posten inleder varje textrad i beskrivningen på en ny rad. Användaren placerar markören i textrutan Radavgränsare och klickar två gånger på knappen Radbrytning.
Efterställ	[br][b] Slut på rapporten Försäljning per region[/b]	Posten infogar text efter beskrivningen, på samma sätt som prefixfunktionen.

Reserverade tecken i beskrivningsvyn

I beskrivningsvyn är följande tecken reserverade

@ (snabel-a, om det inte används som en kolumnplatshållare i textrutan Beskrivning)

[(inledande parentes)

] (avslutande parentes)

‘ (enkelt citationstecken)

\ (bakåtvänt snedstreck)

Obs! Om du vill inkludera ett reserverat tecken ska det föregås av ett bakåtvänt snedstreck (\). Om du exempelvis vill ta med ett bakåtvänt snedstreck i beskrivningen, anger du \\.

Lägga till eller ändra beskrivningsvyer

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att skapa en beskrivningsvy.

I textrutorna Prefix, Beskrivning och Efterställ kan du använda formateringsknapparna för att visa texten i fetstil, kursiv stil eller understruken.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

Så här lägger du till eller ändrar du en beskrivningsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny beskrivningsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Beskrivning.

- Om du vill redigera en befintlig beskrivningsvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Alternativen och inställningarna för beskrivningsvyn visas i arbetsytan.

2 Ange värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Beskrivningsvy på arbetsytan	Kommentarer
Prefix	Anger beskrivningens rubrik. Denna text visas i början av beskrivningen.
Beskrivning	Anger den beskrivning som visas för varje rad i resultaten. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. @1 hämtar till exempel resultatet från den första kolumnen i beskrivningen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.
Radavgränsare	Anger en radavgränsartagg. Om du vill använda en annan avgränsare än den som är standard för formatet, anger du önskat alternativ i textrutan Radavgränsare.
Efterställ	Anger beskrivningens sidfot. Denna text visas i slutet av beskrivningen.

3 Om du vill använda kosmetisk formatering för teckensnittet som används i beskrivningen klickar du på knappen Formatera vy.

4 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.

5 Om du vill förhandsgranska beskrivningsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

7 Gör följande om du vill flytta eller redigera beskrivningsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra beskrivningsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera beskrivningsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort beskrivningsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i rullande börskoder

En börskod visar resultatet i en rapport som ett märke (rörligt resultat som rullar över en sida). Du kan anpassa storleken på rullningsområdet, hastigheten och den riktning som resultatet rullar åt samt andra visningsinställningar.

Obs! Om din webbläsare inte stöder rullande text visas resultatet, men inte som en rullande text.

Så här lägger du till eller ändrar en börskodsvy:

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny börskodsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Börskod.
   - Om du vill redigera en befintlig börskodsvy klickar du på knappen Redigera vy för börskodsvyn.

   Alternativen och inställningarna för börskodsvyn visas i arbetsytan.

2. Om du vill generera standardinställningar för de mest använda fälten klickar du på knappen Ange standardinställningar.

   Varning! Om du klickar på knappen Ange standardinställningar när du har angett värden i andra fält tas de värden som du har angett bort.

3. Om du vill rensa alla fält klickar du på knappen Rensa fält.

   Obs! När du har rensat alla fält kan du klicka på knappen Ange standardinställningar för att återställa standardinställningarna för de mest använda fälten.

4. Välj värden för fälten på arbetsytan.

   I följande tabell beskrivs fälten.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Beteende	Anger hur resultatet rör sig i börskoden: **Bläddra.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och därefter bort från den innan det börjar om. **Bild.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och stannar när det kommer fram till andra sidan. **Alternativt.** Resultatet studsar fram och tillbaka inuti kodramen.
Riktning	Anger i vilken riktning resultatet rör sig i börskoden (vänster, höger, nedåt eller uppåt).
Bredd	Anger bredden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans bredd. Ett värde på till exempel 200 anger att bredden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att bredden är en fjärdedels

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
	sida.
Höjd	Anger höjden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans höjd. Ett värde på till exempel på 200 anger att höjden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att höjden är en fjärdedels sida.
Inledande text	Anger eventuell valfri text eller bild som visas i början av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten. Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats: c:\mycomputer\temp\report.gif Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel: \\ALLUSERS\graphics\report.gif
Radformat	Anger vilket HTML-format som ska användas för att formatera raderna i resultatet. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3.
Radavgränsare	Anger tecknet som avgränsar en rad från en annan.
Kolumnavgränsare	Anger det tecken som används för att avgränsa en kolumn från en annan. Det tecknet används när Radformat är tomt, vilket medför att alla kolumner visas.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Avslutande text	Anger eventuell valfri text eller bild som visas i slutet av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten. Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats: c:\mycomputer\temp\report.gif Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel: \\ALLUSERS\graphics\report.gif

Obs! Flera av dessa fält är ifyllda med HTML som anger den inledande formateringen. Var uppmärksam när du redigerar texten så att den ursprungliga HTML-koden fortfarande är giltig. Om du tar bort HTML-koder från något av fälten bör du även ta bort dem från övriga fält, annars kommer inte börskoden att fungera som den ska.

5 Utför följande åtgärder om du vill ange ytterligare alternativ:

a Klicka på knappen Avancerad.

Dialogrutan Avancerade alternativ för börskoder visas.

b Välj alternativ och klicka sedan på OK.

I följande tabell beskrivs de avancerade alternativen.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Antal slingor	Anger antalet gånger som resultatet kommer att rulla. Standardvärdet är ett oändligt antal gånger. Du måste ange ett heltal.
Rullängd	Anger antalet pixlar mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger snabbare och mindre mjuk rullning.
Rullfördröjning	Anger antalet millisekunder mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger långsammare rullning.
Bakgrundsfärg	Anger den färg som ska användas för bakgrunden. Beroende på vad din webbläsare stöder kan du ange ett färgnamn, till exempel gul eller blå, eller använda det sexsiffriga hexadecimalformatet, till exempel #AFEEEE för ljusturkos. (Du kan ta bort #-tecknet från hexadecimalformatet.)

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Ytterligare märkattribut	Anger andra märkalternativ som din webbläsare kanske stöder, till exempel ALIGN="top | middle | bottom" för att justera börskoden mot textens överkant, mitt eller nederkant. Du kan även lägga till HTML-formatering för att ytterligare anpassa utseendet på börskoden.

6 Om du vill förhandsgranska börskodsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

7 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

8 Gör följande om du vill flytta eller redigera börskodsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra börskodsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för börskodsvyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera börskodsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort börskodsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

9 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Avisera användarna om att data saknas

Använd vyn Inget resultat för att ange en förklaring som ska visas om rapporten inte returnerar några resultat. Texten kan hjälpa användarna att förstå att det inte fanns några data.

Så här lägger du till eller ändrar en Inget resultat-vy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny Inget resultat-vy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Inget resultat.
- Om du vill redigera en befintlig Inget resultat-vy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Vyn Inget resultat visas på arbetsytan.

2 Ange en förklarande text i rutorna Rubrik och Text.

3 Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska vyn Inget resultat.

4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

5 Gör följande om du vill flytta eller redigera Inget resultat-vyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra Inget resultat-vyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera Inget resultat-vyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort Inget resultat-vyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Steg 3: Definiera frågor (valfritt)

Om du vill tillåta att användare av specificerar ett filtervärde när de kör en rapport definierar du en fråga som ställs under körning av rapporter. Frågor under körning är användbara eftersom rapporter kan behöva filtreras annorlunda beroende på användare eller datum då rapporterna körs.

En fråga som ställs under körning är olikt ett förhandsdefinierat filter då filtret konfigureras när rapporten definieras och inte kan ändras utan att själva rapporten ändras. Till exempel, om du definierar en fråga om Kontotyp för rapporten måste dina anställda välja vilket värde för Kontotyp som ska visas när de kör rapporten. Om du definierar det förhandsinstallerade filtret som en specifik Kontotyp, t.ex. Konkurrent, hårdkodas filtret och kan inte ändras av användaren under körning.

Du kan skapa frågor på sidan Ange frågor. Du öppnar sidan Ange frågor genom att skapa en ny analys eller öppna en befintlig analys.

Du kan skapa två olika typer av frågor:

- Fråga för kolumnfilter

  En fråga för kolumnfilter ger en allmän filtrering av en kolumn i en rapport. En fråga för ett kolumnfilter kan presentera alla val för en kolumn, eller så kan den göra förinställningar av val för en kolumn. Till exempel, om en rapport innehåller filtret Region=Öst kan begränsade val för kolumnen Stad begränsa urvalet av städer till enbart regionen Öst. Detta eliminerar valet av inbördes exklusiva filter som kan innebära att inga data visas.
- Bildfråga

  En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Till exempel kan användare i en försäljningsorganisation klicka på sina områden från en bild av en karta för att visa försäljningsinformation eller klicka på en produktbild för att visa försäljningsinformation om den produkten. Användare som kan använda en HTML-taggen <map> kan skapa en bildmappningsdefinition.

Obs!Du ser inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Lägga till frågor om kolumnfilter (på sidan 1267)

- Lägga till bildfrågor (på sidan 1269)

Lägga till frågor om kolumnfilter

Med hjälp av en fråga för kolumnfilter kan användaren välja värden för att filtrera en kolumn i en rapport. Du kan definiera intervallet av möjliga filtervärden och hur användaren ska välja filtervärden för rapporten.

Du definierar kolumnfilterfrågor på sidan Ange frågor. När du har skapat flera kolumnfilterfrågor för en rapport visas de för användaren ett i taget i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

Så här lägger du till eller ändrar en fråga för kolumnfilter:

1. Klicka på Skapa fråga på sidan Ange frågor och välj Fråga för kolumnfilter.
2. Ange en beskrivning för kolumnfilterfrågan i textrutan Beskrivning i dialogrutan Egenskaper för fråga.

   Rubriken visas när en användare kör rapporten.
3. Ange en beskrivning i textrutan Beskrivning (valfritt).
4. Välj kolumnen i rapporten som du vill filtrera i listrutan Filtrera på kolumn och välj sedan den operator du vill använda i listrutan Operator.

   Om du vill att användaren ska välja operator väljer du operatorn * Fråga användaren.
5. Ange hur användaren ska välja värden genom att klicka på lämpligt alternativ.

   Användarna kan välja värden i en listruta eller bläddra mellan valen och ange dem i en textruta.

   Obs! Högst 1 000 värden är tillåtna om de väljs i en listruta.
6. Om du vill att användaren ska välja endast ett värde för frågan för kolumnfilter markerar du kryssrutan Endast enstaka värde.
7. Under alternativet Vilka värden ska visas för användaren? väljer du ett av följande alternativ:
   - Om du inte vill att några värden ska visas klickar du på Ingen.

     Användaren måste ange värdet.
   - Om du vill visa alla möjliga värden klickar du på Alla värden.
   - Visa en delmängd med värden genom att klicka på Filtrera begränsade värden eller SQL-resultat.

     Filtrera begränsade värden. Begränsade värden är praktiskt när flera kolumner söks eller när resultaten redan innehåller ett filter. Alternativet gör att användare inte kan välja värden som resulterar i att inga data hämtas. Anta till exempel att en rapport innehåller en landskolumn och en ortkolumn samt filtret Land=Frankrike. Genom att välja begränsade värden för ortkolumnsfiltret begränsas urvalet till enbart orter i Frankrike. Begränsade värden kan göra att det tar längre tid att bearbeta frågan jämfört med de andra två alternativen.

SQL-resultat. När du vill begränsa värdena till resultaten med ett SQL-uttryck klickar du på alternativet SQL-resultat och skriver SQL-uttrycket i textrutan. När du använder en SQL-resultatsfråga gäller följande:

- Du kan inte länka SQL-resultatsfrågor. Om du till exempel har två SQL-resultatsfrågor påverkar inte den ena frågans filtrerade värden den andra frågan.
- Om den första frågan är en SQL-resultatsfråga och den andra är en vanlig fråga och alternativet Filtrera begränsade värden för den andra frågan har markerats begränsas resultatet av den andra frågan till resultaten i den första frågan. Om den första frågan är en vanlig fråga och den andra är en SQL-resultatsfråga går det inte att länka de två frågorna.
- Det går alltid att kedja ihop andra frågor än SQL-resultatsfrågor, oavsett frågornas ordning.
- Det maximala antalet värden som går att visa i frågenedrullningslistan är 1 000. Om SQL-resultatet returnerar fler än 1 000 poster visas bara de 1 000 första.

8 Välj värden för alternativen i området Övriga alternativ:

- Om du vill att användaren ska kunna begränsa filtervalen markerar du Låt användare få begränsa valen. Om du markerar den här kryssrutan visas en urvalslista för användaren där han eller hon kan välja villkor (till exempel Börjar med, Slutar med och Innehåller) för att begränsa valen.

  Begränsade val hjälper användaren att hitta värdena som kan användas som filter. Om ett filter till exempel innehåller alla orter i Frankrike kan en användare begränsa filtervalen till de orter som börjar med bokstaven P.

- Om du vill att användaren ska kunna hoppa över det här kolumnfiltret markerar du kryssrutan Låt användare få hoppa över frågor.

  Då visas alternativet Hoppa över fråga. Användaren kan då klicka på det alternativet och hoppa över att göra ett val för filtret.

9 När du är klar klickar du på OK.

Frågan för kolumnfilter visas på sidan Ange frågor.

10 Om du vill visa frågan för kolumnfilter klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

Så här ändrar du egenskaperna för en fråga för kolumnfilter

1 Klicka på egenskapsknappen för frågan.

2 Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för fråga.

Så här flyttar du en fråga för kolumnfilter uppåt eller nedåt i utförandeordningen

- Klicka på uppilen och nedpilen tills frågorna visas i rätt ordning.

  Pilarna visas bara när det finns fler än en fråga för analysen.

Så här tar du bort en fråga för kolumnfilter

- Klicka på frågans raderingsknapp.

Lägga till bildfrågor

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Från en bild som visar till exempel produkter kan användarna klicka på en produkt. Den valda produkten används sedan för att filtrera den underliggande rapporten. Om du vill skapa en bildfråga måste du veta hur man använder HTML-taggen <map> så att du kan skapa en bildmappningsdefinition.

Du definierar bildfrågor på sidan Ange frågor. När du har skapat flera bildfrågor för en rapport utförs de i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

Så här lägger du till eller ändrar en bildfråga

1. Klicka på Skapa fråga och välj Bildfråga på sidan Ange frågor.
2. Ange en rubrik för bildfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.

   Rubriken visas när en användare kör rapporten. Du kan inkludera HTML-kod i rubriken, t.ex. <b>, , <font> och <table>.
3. Ange en beskrivning i textrutan Beskrivning (valfritt).
4. Ange platsen för och namnet på bilden i textrutan URL till bild.

   Om bildfrågan endast är för ditt eget bruk kan du ange en plats som bara du har åtkomst till, till exempel c:\mycomputer\temp\map.gif. För en bildfråga som ska vara tillgänglig för andra användare anger du UNC-namnet (Universal Naming Convention), till exempel \\ALLUSERS\graphics\map.gif eller en webbplats som är tillgänglig för alla dina användare, till exempel http://mycompany.com/imagemap.gif.
5. Ange lämpliga HTML-<map>-taggar och data i textrutan HTML.

   En HTML-<map>-sats med <area>-element krävs. Varje <area>-element måste ange attributen shape= och coords=. Om attributet alt= anges mappas det till områdesrubriken. Exempel:

   ```
   <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. Om du vill extrahera bildmappningsinformationen från HTML klickar du på länken Extrahera bildmappning från HTML.

   Dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga expanderar så att områdesrubrikerna, formerna och koordinaterna som angetts i textrutan HTML visas.

- Du kan ändra värdena i områdesrubriken om du vill. Den här texten visas när en användare flyttar pekaren över bildområdet.
- För varje område anger du namnet på kolumnen som ska överföras i textrutan Kolumn när en användare klickar på det samt värdet som ska användas.

  Obs! Kolumnen måste vara ett fullständigt kvalificerat kolumnnamn i formatet *Tabell.Kolumnnamn*.
- Placera dubbla citattecken runt alla kolumnnamn som innehåller blanksteg. Exempel:
  - Konto."Land för konto"
  - "Levererade enheter"

7 När du är klar klickar du på OK.

Bildfrågan visas på sidan Ange frågor.

8 Om du vill visa bildfrågan klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

När du klickar på någon del av bilden visas det underliggande filtret för det området. Du kan klicka på länken Förnya om du vill se resultaten. Om du ändrar filterkriterierna och sedan klickar på länken Förnya igen kan du se hur ändringen återspeglas i resultaten.

Så här ändrar du egenskaperna för en bildfråga

1 Klicka på knappen Egenskaper för frågan.

2 Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.

Obs! Du ser inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

Steg 4: Granska rapporter

När du är klar med att skapa eller ändra en rapport kan du granska den på sidan Granska.

Så här granskar du en rapport

- Klicka på Steg 4 Granska.

När du är klar med granskningen av rapportkriterierna, layouten osv., kan du klicka på knappen Förhandsgranska analys och visa den slutliga versionen av rapporten i ett nytt fönster.

Obs! Om du har definierat frågor i rapporten måste du klicka på Förhandsgranska analys för att kunna se dem.

Du kan även skriva ut eller ladda ned rapporten på sidan Granska.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Göra anpassade analyser allmänna
- Slutföra en analys (på sidan 1271)

Göra anpassade rapporter allmänna

Innan du gör en rapport tillgänglig för alla medarbetare bör du kontrollera dess innehåll och format genom att köra ett test och få ett godkännande från personen som begärt rapporten. Granskaren bör då kontrollera följande:

- Att rapporten innehåller alla nödvändiga kolumner.
- Att kolumnerna är korrekt sorterade.
- Att filtren begränsar uppgifterna på rätt sätt.
- Att diagrammen visar data på ett bra sätt.

Du kan publicera rapporterna du skapat så att alla anställda på företaget kan använda dem. Rapporterna visas sektionen Delade anpassade analyser på deras hemsidor för rapporter.

Obs! Rapporthemsidan har en gräns på 100 anpassade rapporter.

Så här gör du en rapport allmän

1. Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
2. På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
3. Öppna rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
4. Klicka på Spara.
5. Välj den mapp där du vill spara rapporten.
6. Klicka på OK för att spara rapporten.

   När du offentliggör en rapport kan andra medarbetare på företaget med behörighet att visa mappen där du sparat rapporten komma åt den. Din privata rapport finns fortfarande sparad i Mina mappar ifall du vill köra den eller revidera den för dynamisk analys vid ett senare tillfälle.

Slutföra en analys

Spara din analys när du har definierat klar kriterierna, layouten och eventuella frågor för den.

Så här slutför och sparar du analysen

1. Klicka på knappen Slutför på sidan Ange kriterier, sidan Skapa layout, sidan Ange frågor eller sidan Granska.

2. Välj den mapp där du vill spara rapporten.

   Tips! Spara först rapporten som en privat rapport i Mina mappar. När du har kontrollerat inställningarna kan du spara den i Delade mappar om du vill att andra ska kunna använda den och sedan ta bort den från Mina mappar. Du får åtkomst till rapporterna som sparats i Delade mappar via länken Delade anpassade analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. Alla anställda som har åtkomst till mappen där rapporten sparades kan visa den.

   Obs! Om din användarroll har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan du skapa, redigera och spara rapporter i alla mappar.

3. Ange ett namn på rapporten.

   Tips! Namnge rapporterna på ett konsekvent sätt som alla användare känner igen. Undvik extra blanksteg och tecken som apostrofer när du namnger rapporter.

4. Ange en kort beskrivning av rapporten på högst 2 000 tecken. Den information som du anger för namnet och beskrivningen visas på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger den.

   Tips! Använd beskrivningen för att tala om ifall rapporten innehåller historiska data eller information i realtid.

5. Klicka på OK.

   Rapporten sparas, fönstret Bygga och visa analys stängs och sidan Komma igång med Answers visas. Din anpassade rapport sparas i den mapp som du angav. Du når den vid ett senare tillfälle genom att klicka på knappen Öppna analys.

Använda funktioner i analyser

SQL-funktioner används för att utföra olika beräkningar på kolumnvärden. I det här avsnittet förklaras syntaxen för funktionerna som stöds i Oracle CRM On Demand. Avsnittet innehåller även instruktioner om hur du uttrycker tecken. Det finns summerings-, sträng-, matchnings-, kalenderdatum-/tids-, konverterings- och systemfunktioner.

Du kan använda funktionerna överallt där formler eller SQL-uttryck är tillåtna. Exempel:

- **Kolumnformler.** Mer information finns i Ställa in kolumnformler (på sidan 1210).
- **Filterformler.** Mer information finns i Lägga till filter i kolumner (på sidan 1190).
- **Platshållare.** Mer information finns i Lägga till filter i kolumner (på sidan 1190).

Formelnamn

Om du vill referera till en kolumn i en funktion måste du använda dess interna formelnamn. Alla kolumner har två olika namn:

- Kolumnens *visningsnamn* är det namn du ser i sektionen Aktivt ämnesområde till vänster på sidan, under ett specifikt mappnamn. Den här typen av namn används som standardetiketter för kolumnrubriker. Namnen ändras beroende på användarens språkinställning, samt eventuella ändringar av fältnamn som företagets Oracle CRM On Demand-administratör gör.
- *Formelnamnet* är ett fast, internt namn på varje kolumn. De här namnen är alltid på engelska. Formelnamn innehåller två delar som avgränsas från varandra med en punkt. Den första delen motsvarar mappnamnet och den andra delen motsvarar kolumnen. Om det förekommer blanksteg i mappnamnet eller kolumnnamnet måste den delen sättas inom dubbla citattecken. Mappnamnsdelen av formelnamnet är ofta samma som det visade mappnamnet, men inte alltid.

Följande tabell innehåller exempel på formelnamn som motsvarar specifika mapp- och visningsnamn för en kolumn.

Mappnamn	Visningsnamn	Formelnamn
Konto	Telefonnummer	Konto."Telefonnummer"
Konto	Årliga intäkter	Konto."Årlig intäkt"
Skapad den	Räkenskapskvartal/-år	Skapandedatum."Räkenskapskvartal/-år"
Ägd av användare	Användar-id	Anställd."Anställnings-id"

Söka efter formelnamnet

Du fastställer formelnamnet för en kolumn genom att först lägga till kolumnen i en rapport. Klicka på Redigera formel [fx] och sedan på fliken Kolumnformel i dialogrutan som öppnas. Formelnamnet för kolumnen hittas i textrutan Kolumnformel.

Tips! Om du står med pekaren i dialogrutan Kolumnformel och klickar på en kolumn i åtgärdsfältet infogas kolumnens formelnamn direkt i textrutan där pekaren befinner sig (men kolumnen läggs inte till i listan över kolumner för rapporten). Den här genvägen fungerar endast för dialogrutan Kolumnformel, inte för andra dialogrutor där SQL kan anges.

Mer information finns i följande avsnitt:

- Uttrycka tecken (på sidan 1274)
- Aggregeringsfunktioner (på sidan 1275)
- Strängfunktioner (på sidan 1285)
- Matematiska funktioner (på sidan 1292)
- Funktioner för kalenderdatum och kalendertid (på sidan 1299)
- Konverteringsfunktioner (på sidan 1306)
- Systemfunktioner (på sidan 1308)

Uttrycka tecken

En litteral är ett värde som inte är null och som motsvarar en given datatyp. Litteraler är i regel konstanta värden, dvs. värden som används *som de är*, utan att ändras på något sätt. Ett litteralt värde måste stämma överens med datatypen som det representerar.

I det här avsnittet beskrivs hur varje typ av tecken ska uttryckas.

Teckenlitteraler

En teckenlitteral innehåller tecken som bokstäver, siffror och symboler. För att uttrycka en teckenlitteral ska teckensträngen omges av enkla citattecken ('). Längden på litteralen avgörs av antalet tecken mellan de enkla citattecknen.

Datum-/tidstecken

Inom SQL 92-standarden definieras tre typer datum-/tidstecken i följande format:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Dessa format är fasta. För att uttrycka ett tecken av datum-/tidstyp ska nyckelorden DATE, TIME eller TIMESTAMP följas av en datum-/tidsträng omgiven av enkla citattecken. Två siffror är obligatoriska för alla icke år-relaterade element även om värdet är en enda siffra (ett ental).

Exempel:

```
CASE
   WHEN affärsmöjlighet."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

Numeriska tecken

Ett numeriskt tecken utgör ett värde av en numerisk datatyp. För att uttrycka ett numeriskt tecken behöver du bara inkludera numret.

Skriv inga enkla citattecken kring numeriska tecken. Om du gör det indikerar det en teckenlitteral.

Ett nummer kan föregås av ett plustecken (+) eller ett minustecken (-) för att indikera ett positivt eller ett negativt tal. Siffror kan innehålla ett decimalkomma samt decimaler.

För att uttrycka flyttalsnummer som konstanta tecken anger du ett nummer följt av bokstaven *E* (antingen med stor eller liten bokstav) vilken i sin tur följs av ett plus- eller minustecken (+ eller -) för att indikera en positiv eller negativ exponent. Inga mellanslag är tillåtna mellan heltalet, bokstaven *E* och tecknet för exponenten.

Exempel:

```
52
```

```
2.98

-326

12.5E6
```

Aggregeringsfunktioner

Med aggregeringsfunktioner kan arbeta med flera värden för att sammanställa ett resultat. Funktionerna kan inte användas för att skapa en kapslad aggregering i uttryck i kolumner som har en fördefinierad standardaggregeringsregel i Oracle CRM On Demand.

Avg

Beräknar det genomsnittliga värdet för ett uttryck i en resultatuppsättning. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

AvgDistinct

Beräknar det genomsnittliga värdet för alla unika värden i ett uttryck. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

BottomN

Rangordnar de n lägsta värdena i uttrycksargumentet från 1 till n, där 1 motsvarar det lägsta numeriska värdet. Funktionen BOTTOMN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal. Representerar det lägsta värde som visas i resultatuppsättningen där 1 är det lägsta värdet.

Obs! En sökning kan endast innehålla ett BOTTOMN-uttryck.

Count

Beräknar det antal rader som har ett nonnull-värde för uttrycket. Uttrycket är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden för den kolumnen returneras.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

CountDistinct

Lägger till unik bearbetning i funktionen COUNT.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

Count (*) (CountStar)

Räknar antalet rader.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Om till exempel en tabell med namnet Fakta innehåller 200 000 000 rader skulle följande fråga returnera följande resultat:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta

COUNT(*)

200000000
```

Mavg

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de två första dataraderna. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de n sista dataraderna.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

där:

numExpr	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
integer	Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Max

Beräknar det högsta värdet (högsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

Median

Beräknar medianvärdet för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Om det är ett jämnt antal rader är medianvärdet medelvärdet för de två raderna i mitten. Den här funktionen returnerar alltid ett flyttal.

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Min

Beräknar det lägsta värdet (lägsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MIN (expression)
```

där:

expression Ett uttryck.

NTile

Funktionen NTILE styr rangordningen för ett värde i ett användardefinierat intervall. Den returnerar heltal som representerar valfritt rangordningsintervall. Med andra ord delas det sorterade resultatet upp i segment där det finns ungefär lika många värden i varje segment.

Syntax:

```
NTILE (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positiv nonnull-heltal som representerar antalet segment.

Om argumentet n_expression inte är NULL returnerar funktionen ett heltal som representerar en rangordning inom det rapporterade intervallet.

NTile med n=100 returnerar vad som brukar kallas för*percentil* (tal som sträcker från 1 till 100, där 100 representerar det högsta värdet i intervallet). Det här värdet skiljer sig från resultatet av percentilfunktionen i Oracle BI Server som överensstämmer med vad som kallas för *procentrangordning* i SQL 92 och returnerar värden från 0 till 1.

Percentile

Beräknar en percentilrangordning för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Procentrangordningen sträcker sig från 0 (den första percentilen) till 1 (den hundrade percentilen).

Funktionen PERCENTILE beräknar percentilen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rank

Beräknar rangordningen för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Det högsta värdet tilldelas rangordningen 1 och alla efterföljande värden i rangordningen tilldelas nästa heltal i ordningsföljd (2, 3, 4...). Om vissa värden är likvärdiga tilldelas de samma rangordning (till exempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beräknar rangordningen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

StdDev

Funktionen STDDEV returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden. Returtypen är alltid ett flyttal.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.
- Om inget anges (standardvärdet) inkluderas alla data.

Det finns två andra funktioner relaterade till STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV och STDDEV_SAMP är synonymer.

StdDev_Pop

Returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden med hjälp av beräkningsformeln för populationsvariansen och standardavvikelsen.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

där:

numExpr Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.

Sum

Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

SumDistinct

Beräknar summan genom att lägga ihop alla unika värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

TopN

Rangordnar de n högsta värdena i uttryckets argument från 1 till n, där 1 motsvarar det högsta numeriska värdet.

Funktionen TOPN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal. Representerar det högsta värde som visas i resultatuppsättningen, där 1 är det högsta värdet.

En fråga kan endast innehålla ett TOPN-uttryck.

Köra aggregeringsfunktioner

Körning av aggregeringsfunktioner sker på samma sätt som funktionsaggregeringar eftersom de kräver en postuppsättning som indata. I stället för att ange ett enda aggregerat värde för hela postuppsättningen visas resultatet för det aggregerade värdet baserat på poster som påträffats hittills.

I den här sektionen beskrivs de löpande aggregeringsfunktioner som stöds av Oracle BI Server.

MAVG

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna i resultatuppsättningen, inklusive den aktuella raden.

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att genomsnittet för de första dataraderna tas. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att genomsnittet för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de sista n dataraderna.

MSUM

Den här funktionen beräknar en rörlig summa för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där summan beräknas baserat på de sista n dataraderna.

Syntax:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar summan för de sista n dataraderna.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där MSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1 200,00
AUG	500,00	1 400,00
SEPT	500,00	1 500,00
OKT	300,00	1 300,00
NOV	200,00	1 000,00
DEC	100,00	600,00

RSUM

Den här funktionen beräknar en löpande summa baserat på de poster som hittills påträffats. Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare.

Syntax:

```
RSUM (n_expression)
```

Där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
JUNI	400,00	1 200,00

JULI	500,00	1 700,00
AUG	500,00	2 200,00
SEPT	500,00	2 700,00
OKT	300,00	3 000,00
NOV	200,00	3 200,00
DEC	100,00	3 300,00

RCOUNT

Funktionen använder en uppsättning poster som indata och räknar antalet poster som påträffats hittills. Dess värde för varje grupp i frågan återställs automatiskt. Om en sorteringsordning definieras för en kolumn ökas inte funktionen för angränsande identiska värden för den sorterade kolumnen. För att undvika det här problemet bör rapporter antingen inte innehålla någon sorteringsordning för någon kolumn eller så måste alla kolumner ha sorteringsordningar.

Syntax:

```
RCOUNT (uttr)
```

Där:

Uttr Ett uttryck av valfri datatyp.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RCOUNT-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RCOUNT
MAJ	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar maximivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMAX (uttryck)
```

Där:

expression Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMAX-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEC	100,00	500,00

RMIN

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar minimivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMIN (uttryck)
```

Där:

expression Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMIN-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMIN

JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00
SEPT	500,00	100,00
OKT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEC	100,00	100,00

Strängfunktioner

Strängfunktioner används för att utföra olika teckenbearbetningar och tillämpas på teckensträngar.

ASCII

Konverterar en enskild teckensträng till motsvarande ASCII-kod, mellan 0 och 255.

Syntax:

```
ASCII (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett ASCII-tecken.

Om teckenuttrycket resulterar i flera tecken returneras den ASCII-kod som motsvarar det första tecknet i uttrycket.

BIT_LENGTH

Returnerar längden, i antal bitar, för en angiven sträng. Varje Unicode-tecken är 2 byte långt, vilket motsvarar 16 bitar.

Syntax:

```
BIT_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

CHAR

Konverterar ett numeriskt värde mellan 0 och 255 till det tecken som motsvarar ASCII-koden.

Syntax:

```
CHAR (n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CHAR_LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Inledande och efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CONCAT

Det finns två varianter av den här funktionen. Den första varianten sammanfogar två teckensträngar. Den andra varianten använder sig av sammanfogningstecknet för att sammanfoga fler än två teckensträngar.

Syntax för variant 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar.

Syntax för variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

där:

string_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar, åtskilda av operatorn för teckensträngsammanfogning || (dubbla lodräta streck). Den första strängen sammanfogas med den andra strängen för att åstadkomma en mellansträng som sedan sammanfogas med nästa sträng, osv.

Exempel:

```
Konto."Konto" ||'-'|| Konto."Kontoplats"
```

Resultatet blir då:

```
Action uthyrning - huvudkontor
```

INSERT

Infogar en specificerad teckensträng på en specificerad plats i en annan sträng och ersätter ett angivet antal tecken i målsträngen.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som en annan teckensträng infogas i.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som infogas i en annan teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från början av den första strängen, där en del av den andra strängen ska infogas.

m Ett positivt heltal som representerar det antal tecken i den första strängen som helt och hållet ska ersättas av den andra strängen.

LEFT

Returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från vänster i strängen, som returneras.

LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

LOCATE

Returnerar en strängs numeriska position i en annan sträng. Om strängen inte kan hittas returnerar LOCATE-funktionen värdet 0. Om du vill ange en startposition för att påbörja sökningen använder du LOCATEN-funktionen istället.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck som sökningen görs efter i teckenuttrycket.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck där sökningen görs.

LOCATEN

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Den här funktionen är identisk med funktionen LOCATE förutom att sökningen startar på den position som anges av ett heltalsargument. Om strängen inte hittas returnerar funktionen LOCATEN värdet 0. Den numeriska position som returneras baseras på att det första tecknet i strängen definieras som position 1, oavsett vad heltalsargumentet har för värde.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.
n	Ett positivt heltal skilt från noll som representerar den startposition där sökningen efter det andra uttrycket startar.

LOWER

Konverterar en teckensträng till gemener.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

OCTET_LENGTH

Returnerar antalet bitar, i enheter om åtta bitar (antal byte), i en viss sträng.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

POSITION

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte hittas returneras värdet 0.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.

REPEAT

Upprepar ett specificerat uttryck n antal gånger, där n är ett positivt heltal.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersätter specificerade tecken i en sträng med andra specificerade tecken.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Den här strängen får sina tecken utbytta.

change_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de tecken i den första strängen som kommer att ersättas.

replace_with_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de ersättningstecken som ska sättas in i den första strängen.

RIGHT

Returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från höger i den första strängen, som returneras.

SPACE

Infogar blanksteg.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

där:

integer Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

SUBSTRING

Skapar en ny sträng som börjar från ett visst antal tecken i den ursprungliga strängen.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

starting_position Ett positivt heltal som anger startpositionen i den första teckensträngen.

Exempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterar i:

```
CDEF
```

TRIM

Tar bort specificerade inledande och/eller avslutande tecken från en teckensträng.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

där:

type	`LEADING`	Tar bort specificerade inledande tecken från en teckensträng.
	`TRAILING`	Tar bort specificerade avslutande tecken från en teckensträng.
	`BOTH`	Tar bort specificerade tecken, såväl inledande som avslutande, från en teckensträng.
character		Valfritt enskilt tecken. Om teckendelen av specifikationen och de enkla citattecken utesluts, används ett blankstegstecken som standard.
character_expression		Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Obs! Syntaxen `TRIM (character_expression)` är också giltig. Det raderar alla inledande och avslutande blanksteg.

UPPER

Konverterar en teckensträng till versaler.

Syntax:

```
UPPER (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Matematiska funktioner

Med de matematiska funktionerna utförs matematiska beräkningar.

Abs

Beräknar det absoluta värdet av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ABS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Acos

Beräknar arcus cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ACOS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Asin

Beräknar arcus sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ASIN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan

Beräknar arcus tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ATAN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan2

Beräknar arcus tangens av y/x, där y är det första numeriska uttrycket och x det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Ceiling

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa högre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar Ceiling-funktionen detta heltal.

Syntax:

```
CEILING (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cos

Beräknar cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cot

Beräknar cotangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COT (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Degrees

Omvandlar ett uttryck från radians till grader.

Syntax:

```
DEGREES (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exp

Beräknar värdet e till angiven potens.

Syntax:

```
EXP (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Floor

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa lägre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar FLOOR-funktionen detta heltal.

Syntax:

```
FLOOR (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log

Beräknar den naturliga logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log10

Beräknar bas 10-logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG10 (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Mod

Dividerar det första numeriska uttrycket med det andra numeriska uttrycket och returnerar återstoden av kvoten.

Syntax:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Pi

Returnerar konstantvärde för pi (cirkelns omkrets dividerat med cirkelns diameter).

Syntax:

```
PI()
```

Power

Tar det första numeriska uttrycket och upphöjer det till den angivna potensen i det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Radians

Omvandlar ett uttryck från grader till radians.

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rand

Returnerar ett giltigt pseudoslumptal mellan 0 och 1.

Syntax:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Returnerar ett pseudoslumptal baserat på ett värdedatavärde. För ett visst värdedatavärde skapas samma uppsättning slumptal.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Round

Avrundar ett numeriskt uttryck till n decimaler.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som det ska avrundas till.

Exempel:

```
ROUND (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,36
```

Sign

Returnerar värdet 1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett positivt tal, värdet -1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett negativt tal och 0 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till noll.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sin

Beräknar sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
SIN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sqrt

Beräknar kvadratroten av det numeriska uttrycksargumentet. Det numeriska uttrycket måste beräknas till ett positivt tal.

Syntax:

```
SQRT (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som beräknas till ett positivt numeriskt värde.

Tan

Beräknar tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Truncate

Trunkerar ett decimaltal så att ett angivet antal decimaler returneras.

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som returneras.

Exempel:

```
TRUNCATE (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,35
```

Funktioner för kalenderdatum och kalendertid

Funktionerna för kalenderdatum och kalendertid bearbetar data i datatyperna för datum, tid och tidstämplar. (Datatypen för tidstämplar är en kombination av datum och tid.)

Alla datumfunktioner är ISO 8601-kompatibla. Detta påverkar i synnerhet funktionerna Week_Of_Year och Week_Of_Quarter där årets första vecka är den första fullständiga veckan som innehåller en torsdag. Detaljerad information om hur datumfunktioner beräknas finns i ISO 8601-standarden.

Current_Date

Returnerar dagens datum. Datumet fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Returnerar aktuell tid. Tiden fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

där:

n Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Current_TimeStamp

Returnerar aktuellt datum/tidstämpel. Tidstämpeln fastställs av datorn.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

där:

n Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Day_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 92) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayName

Returnerar namnet på veckodagen (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfMonth

Returnerar det nummer som det angivna datumet har i månaden.

Syntax:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfWeek

Returnerar ett tal mellan 1 och 7 som motsvarar det angivna datumets veckodag. Siffran 1 motsvarar söndag och siffran 7 lördag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfYear

Returnerar ett tal (mellan 1 och 366) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har på året.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Timme

Returnerar ett tal (mellan 0 och 23) som motsvarar den angivna tidpunktens timslag. Siffran 0 motsvarar klockan 12 och siffran 23 motsvarar klockan 11 på kvällen.

Syntax:

```
HOUR (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Minut

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar minuterna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
MINUTE (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Månad

Returnerar ett tal (mellan 1 och 12) som motsvarar månaden för det angivna datumet.

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Month_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 3) som motsvarar den månad som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

MonthName

Returnerar namnet på månaden (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Nu

Returnerar den aktuella tidstämpeln. Funktionen NOW motsvarar funktionen CURRENT_TIMESTAMP.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 4) som motsvarar det kvartal som det angivna datumet infaller under året.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Sekund

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar sekunderna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

TimestampAdd

Funktionen TimestampAdd lägger till ett angivet antal intervaller till en angiven tidstämpel. En enda tidstämpel returneras.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

där:

interval Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga:

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

integer_expression	Ett uttryck som motsvarar ett heltal. Det är det antal intervaller som ska läggas till.
timestamp_expression	Den tidstämpel som används som utgångspunkt för beräkningen.

Om det heltal eller den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

I det enklaste fallet lägger den här funktionen bara till ett angivet heltal (integer_expression) till lämplig komponent i tidstämpeln baserat på intervallet. Om du lägger till en vecka innebär det att sju dagar läggs till och om du lägger till ett kvartal innebär det att tre månader läggs till. Ett negativt heltalsvärde leder till en subtraktion (att man går bakåt i tiden).

Om det blir för många av den angivna komponenten (t.ex. fler än 60 sekunder, 24 timmar eller 12 månader) läggs lämpligt antal till i nästa komponent. Om du till exempel gör ett tillägg till dagkomponenten i en tidstämpel tar funktionen hänsyn till antalet dagar i en viss månad (inklusive skottår då det är 29 dagar i februari).

När ett tillägg görs till månadskomponenten i en tidstämpel kontrollerar funktionen att den returnerade tidstämpeln har rätt antal dagar i dagkomponenten. Om du till exempel lägger till en månad till 2000-05-31 blir inte resultatet 2000-06-31 eftersom det inte är 30 dagar i juni. Funktionen drar då ned dagkomponenten till den sista dagen i månaden, dvs. 2000-06-30.

Ett liknande problem uppstår när tillägg görs till årskomponenten i en tidstämpel med månadskomponenten februari och dagkomponenten 29 (dvs. den sista dagen i februari under ett skottår). Om inte den returnerade tidstämpeln infaller under ett skottår reduceras dagkomponenten till 28.

Här följer några exempel på funktionen TimestampAdd:

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när tre dagar läggs till 2000-02-27 14:30:00. Eftersom 2000 är ett skottår returneras tidstämpeln 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när sju månader läggs till 1999-07-31 0:0:0. Tidstämpeln 2000-02-29 00:00:00 returneras. Lägg märke till att datumkomponenten minskar till 29 eftersom februari är en kortare månad.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när 25 minuter läggs till 2000-07-31 23:35:00. Tidstämpeln 2000-08-01 00:00:00 returneras. Lägg märke till hur tillägget av minuter leder till att även datum- och månadskomponenterna ökar.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

TimeStampDiff

Funktionen TimestampDiff returnerar det totala antalet angivna intervaller mellan två tidstämplar.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

där:

interval	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: 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	Den tidstämpel som ska subtraheras från den andra tidstämpeln.
timestamp_expression2	Den andra tidstämpeln. timestamp_expression1 dras bort från den här tidstämpeln för att fastställa differensen.

Om den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

Den här funktionen fastställer först den tidstämpelkomponent som motsvarar den angivna intervallparametern. SQL_TSI_DAY motsvarar dagkomponenten och SQL_TSI_MONTH motsvarar månadskomponenten.

Funktionen tittar sedan på komponenterna med högre ordningstal i de båda tidstämplarna för att beräkna det totala antalet intervall för varje tidstämpel. Om till exempel det angivna intervallet avser månadskomponenten beräknar funktionen det totala antalet månader för varje tidstämpel genom att lägga till månadskomponenten och tolv gånger årskomponenten.

Slutligen subtraheras den första tidstämpelns totala antal intervall från den andra tidstämpelns totala antal intervall.

Vid beräkning av differensen i antalet dagar trunkeras tidsvärden från båda tidsstämpeluttrycken i funktionen varpå datumvärdena subtraheras.

Vid beräkning av differensen i veckor beräknar funktionen differensen i antal dagar och dividerar resultatet med sju innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i kvartal beräknar funktionen differensen i antal månader och dividerar resultatet med tre innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i år beräknas differensen i antal månader i funktionen och resultatet divideras med tolv innan det avrundas.

Funktionen TimestampDiff och exempel på resultat

I följande exempel efterfrågas differensen i antal dagar mellan tidstämplarna 1998-07-31 23:35:00 och 2000-04-01 14:24:00. Funktionen returnerar värdet 610. Lägg märke till att skottåret 2000 medför en dag extra.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01
14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 13) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Week_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 53) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har under året.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

År

Returnerar året för ett angivet datum.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Exempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konverteringsfunktioner

Med konverteringsfunktionerna konverterar du ett värde från ett formulär till ett annat.

Cast

Ändrar datatyp för antingen ett värde eller ett nullvärde till en annan datatyp. Ändringen är nödvändig innan man använder värden av en datatyp i en funktion eller åtgärd där en annan datatyp är att vänta.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De datatyper som värdet kan ändras till är följande:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING
```

Beroende på typen av källdata saknas stöd för vissa destinationstyper. Om källdatatypen till exempel är en BIT-sträng måste destinationsdatatypen vara en teckensträng eller en annan BIT-sträng.

Exempel:

Följande ändrar först (CASTs) Årliga intäkter till ett HELTAL för att ta bort decimalerna och sedan till ett TECKEN så att det kan sammanfogas med teckenlitteral (texten ”K”):

```
CAST ( CAST ( Account."Kontointäkt"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

Om du använder CAST-funktionen returnerar eventuellt CAST-funktionen ett extra blanksteg i slutet av värdet. T.ex.: CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char) || '*' returnerar "2012 *"

Du kan undvika det här problemet genom att ange längden på returvärdet. Till exempel:

```
CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char(4)))
```

IfNull

Testar om ett uttryck resulterar ett nollvärde och, om så är fallet, tilldelar uttrycket det angivna värdet.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf( )

Använd funktionen VALUEOF i ett uttrycksverktyg eller ett filter för att referera till värdet för en sessionsvariabel. Mer information finns i Sessionsvariabler (på sidan 1312).

Sessionsvariabler bör användas som argument för funktionen VALUEOF. Referera till sessionsvariabler med namn.

Exempel:

Så här använder du värdet för en sessionsvariabel vid namn NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "År" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Framtid' WHEN ... ELSE...END
```

Du måste referera till en sessionsvariabel med dess fullständiga kvalificerade namn.

Systemfunktioner

Systemfunktionerna returnerar värden som gäller sessionen.

Användare

Returnerar aktuell Oracle CRM On Demand-användares information.

Om användaren skapades i utgåva 18 eller tidigare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användar-id, vilket är unikt för respektive användare.

Om användaren skapades i utgåva 19 eller senare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användarpostens rad-id. Du hämtar användar-id:t genom att använda funktionen VALUEOF och sessionsvariabeln REPLUSER så här:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

Operatorer

Operatorer används för att kombinera uttryckselement i syfte att göra visa typer av jämförelser i ett uttryck.

Operator	Funktion i ett uttryck
+	Plustecken för addition.
-	Minustecken för subtraktion
*	Gångertecken för multiplikation
/	Delat med-tecken för division
||	Sammanlänkning av teckensträngar
(	Vänsterparentes, för grupperingsåtgärder
)	Högerparentes, för grupperingsåtgärder
>	Större än-tecken, anger värden som är högre än jämförelsetalet
<	Mindre än-tecken, anger värden som är lägre än jämförelsetalet
=	Likhetstecken, anger samma värde
<=	Mindre än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller lägre än jämförelsetalet
>=	Större än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller högre än jämförelsetalet

Operator	Funktion i ett uttryck
<>	Inte lika med, anger värden som är högre eller lägre men inte likvärdiga
OCH	Förenande OCH, anger snitt med ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor
ELLER	Förenande ELLER, anger koppling mellan ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor
INTE	Förenande INTE, anger att ett villkor inte är uppfyllt
,	Komma, används för att avgränsa element i en lista

Case-satser

Case-satser utgör byggstenar för att konstruera villkorsuttryck som kan ge olika resultat för olika kolumnvärden.

Case (Switch)

Den här typen av Case-satser kallas även CASE (Lookup). Värdet för uttryck 1 undersöks först, sedan WHEN-uttrycken. Om uttryck1 matchar något av WHEN-uttrycken tilldelas den värdet för motsvarande THEN-uttryck.

Om uttryck1 matchar ett uttryck i fler än en WHEN-sats tilldelas endast det uttryck som följer på den första träffen.

Om inget av WHEN-uttrycken matchar tilldelas det värde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (If).

Syntax:

```
CASE-uttryck1
    WHEN-uttryck THEN-uttryck
    {WHEN-uttryck... THEN-uttryck...}
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

CASE

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett uttryck och en eller fler WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger villkoret som ska uppfyllas.

`THEN`

Anger värdet som ska tilldelas om det motsvarande WHEN-uttrycket uppfylls.

`ELSE`

Anger värdet som ska tilldelas om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

`END`

Avslutar CASE-satser.

Exempel

```
CASE Poängpar
    WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
    WHEN -4 THEN 'Måste vara tiger'
    WHEN -3 THEN 'Tre under par'
    WHEN -2 THEN 'Två under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Dubbel bogey'
    ELSE 'Trippel-bogey eller Worse'
END
```

I exemplet ovan måste WHEN-satserna spegla en strikt likvärdighet, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är inte giltig eftersom jämförelseoperatorer inte tillåts.

Case (If)

Den här formen av case-satser utvärderar ett WHEN-villkor och om det uppfylls tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om inget av WHEN-villkoren uppfylls tilldelas det standardvärde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (Switch).

Syntax:

```
CASE
    WHEN frågevillkor1 THEN uttryck1
    {WHEN frågevillkor1 THEN uttryck2}
    {WHEN frågevillkor... THEN uttryck...}
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

`CASE`

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett eller flera WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger villkoret som ska uppfyllas.

`THEN`

Värdet som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

`ELSE`

Anger värdet om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

`END`

Avslutar CASE-satser.

Exempel

```
CASE
    WHEN poäng < 0 THEN 'Under par'
    WHEN poängpar = 0 THEN 'Par'
    WHEN poängpar = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN poängpar = 2 THEN 'Dubbel bogey'
    ELSE 'Trippel-bogey eller Worse'
END
```

Till skillnad från Switch-formen av CASE-satsen tillåter WHEN-uttryck i If-formen jämförelseoperatorer, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är giltigt.

Sessionsvariabler

Sessionsvariabler innehåller fördefinierade värden för en användare och de initieras när en användare loggar in i Oracle CRM On Demand. Variablerna ändras inte under hela sessionen. De är privata värden för en användare och alla instanser av en sessionsvariabel kan initieras med ett annat värde för andra användare. Du kan referera till dem i följande områden: rubrikvyer, beskrivningsvyer, kolumnvyer, kolumnfilter, kolumnformler, infopanelstexter och så vidare.

Det vanligaste sätter att använda en sessionsvariabel på är att referera till den i ett kolumnfiltervillor i en rapport där du vill begränsa resultaten dynamiskt. Gränsen baseras på värden i en sessionsvariabel, till exempel det aktuella räkenskapsåret eller den aktuella räkenskapsmånaden.

En sessionsvariabel refereras till med syntaxen NQ_SESSION.{variabelnamn}. Syntaxen när du vill använda den i en kolumnformel är VALUEOF(NQ_SESSION.variabelnamn).

CURRENT_DT	Aktuellt datum och klockslag.
COMPANY_LANG	Företagets standardspråk.
COMPANY_TIMEZONE	Företagets standardtidszon.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Företagets standardland.
CONTEXT_ID	Id för den anpassade gruppen eller användaren som valts i gruppväljaren.
CURRENT_MONTH	Sessionens aktuella räkenskapsmånad för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 12.
CURRENT_QTR	Sessionens aktuella räkenskapskvartal för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 4.
CURRENT_YEAR	Sessionens aktuella räkenskapsår för användaren. Ett fyrsiffrigt värde, till exempel: 2011.
DISPLAYNAME	Aktuell användares namn.
INC_SUBITEM	Det värde som har valts för kryssrutan Inkludera delobjekt i gruppväljaren.
LAST_QTR	Föregående kvartal.
LAST_QTR_YEAR	År för föregående kvartal.
LAST_YEAR	Föregående år.
NEXT_QTR	Nästa kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	År för nästa kvartal.
NEXT_YEAR	Nästa år.

QAGO	Datum (det fullständiga datumet som inleds med räkenskapsårets definitionskod) för ett kvartal sedan.
QTR_BEFORE_LAST	Två kvartal sedan.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	År två kvartal sedan.
REPLUSER	Aktuell användares inloggnings-id.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan servertidsstämpeln och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_ALIAS	Aktuell användares alias.
USER_BUSINESS_UNIT	Aktuell användares affärsenhet.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Affärsenhet på nivå 1 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Affärsenhet på nivå 2 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Affärsenhet på nivå 3 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Affärsenhet på nivå 4 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_COMPANY_CURCY	Företagets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_COUNTRY	Aktuell användares land.
USER_DEFAULT_CURCY	Användarens standardvaluta.
USER_DEPARTMENT	Aktuell användares avdelning.
USER_DIVISION	Aktuell användares division.
USER_FISCAL_CALENDAR	Första månaden i aktuell användares räkenskapsår.
USER_ID	Aktuell användares unika system-id.
USER_MANAGER_ALIAS	Aktuell användares chefsalias.
USER_LANG	Användarens standardspråk.
USER_REGION	Aktuell användares region.

USER_REPORTS_TO	Aktuell användares chef.
USER_ROLE	Aktuell användares roll.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och servertidsstämpeln. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_SUBREGION	Aktuell användares underregion.
USER_TIMESTAMP	Användarens tidsstämpel baserat på tidszoninställningen i användarprofilen. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMEZONE	Tidszonsbeskrivningen i din användarprofil. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
YAGO	Datum (det fullständiga datumet som inleds med räkenskapsårets definitionskod) för ett år sedan.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år sedan.
YEAR_MINUS_TWO	Två år sedan.
YEAR_PLUS_TWO	Två år från nu.

Om rapportprestanda

Rapportprestanda är väsentligt för företag med stora mängder data och många användare. Ju fler och mer komplicerade rapporter du behöver, desto viktigare är det hur rapporteringen utförs. Att förstå hur Oracle CRM On Demand bearbetar data med hjälp av cacheminnen vid olika tillfällen kan hjälpa dig att skapa rapporter på bästa sätt.

I det här avsnittet beskrivs den inbyggda cachefunktionen som ger snabba svarstider och bra prestanda under de nattliga uppdateringarna och när rapportämnesområden används i stället för analysämnesområden. Mer information om rapportprestanda finns i Optimera resultat (finns "Optimera prestanda" på sidan 1315).

Om cacheminne

När rapporter och frågor körs med hjälp av analysämnesområden sparas frågeresultatet i cacheminnet. Frågecacheminnet gör att Oracle CRM On Demand snabbt kan bearbeta flera frågor i följd utan att behöva gå tillbaka till databasen. Reduceringen gör att svarstiden för frågor förkortas. Förutom en snabb svarstid sparar funktionen in på nätverksresurserna och de kostsamma bearbetningarna av databasen. Frågorna behöver inte vara identiska för att kunna ha nytta av cacheminnet. Även en delmängd av en fråga som körts tidigare med

ett filtervillkor, eller samma fråga med färre kolumner, kan använda det cacheminne som genererats av en tidigare fråga. Datasynligheten respekteras helt och hållet när frågecacheminnen skapas. Eftersom databasen uppdateras vid inkrementell uppdatering töms frågecacheminnet och fylls sedan med nya värden när en ny uppsättning frågor körs.

Frågecacheminnet används bara till rapporter och frågor via analysämnesområdena. Cacheminnet används inte till realtidsrapporter och -frågor. Däremot använder både realtidsrapporter och historiska rapporter och frågor ett webbservercacheminne. Webbservercacheminnet är inte samma sak som frågecacheminnet i Oracle CRM On Demand. Webbcacheminnet för realtidsfrågor och historiska frågor existerar i minst tio minuter efter att det har skapats och använts och det rensas efter en timme. Vissa frågor kan rensas tidigare än efter en timme, beroende på hur många begäranden som körs.

Analysrapporter (historiska) jämfört med rapporteringsrapporter (realtid)

Frågor som körs via analysämnesområden (historiska) är jämförelsevis snabbare än frågor som körs via rapporteringsämnesområden (realtid). Analysämnesområdena använder ett specialdatalager som är utformat och optimerat för analyser och rapporter. Realtidsämnesområdena använder sig dock av den databas som är optimerad för att stödja transaktionsaktiviteter där en liten mängd poster läses, skrivs och uppdateras oerhört fort. Det innebär att när realtidsämnesområden används måste frågor konkurrera om databasresurserna som också måste sörja för transaktionsuppdateringarna i Oracle CRM On Demand. Det påverkar prestanda i både Oracle CRM On Demand och realtidsfrågorna. På grund av behovet av att stödja rapporteringen av senaste data används inte frågecacheminnet till realtidsämnesområdena, vilket i sin tur ytterligare minskar prestandaproblemen med identiska frågor.

Använd bara realtidsämnesområden när det är av yttersta vikt att använda senaste data eller när de historiska ämnesområdena inte motsvarar rapportbehoven.

Rapportprestanda under den nattliga uppdateringen

Realtidsrapporteringarnas prestanda påverkas i viss grad under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att data som då hämtas på grund av frågorna också läses av den nattliga uppdateringsprocessen för att datalagret ska kunna fyllas på. Datalagret driver de historiska ämnesområdena. De historiska rapportfrågornas prestanda påverkas emellertid inte under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att det tas en ögonblicksbild av datalagret när den nattliga uppdateringen påbörjas, och vid frågor dirigeras användarna till kopian. När den nattliga uppdateringen är klar dirigeras användarna automatiskt om till det uppdaterade datalagret igen. Den här funktionen är öppen för användarna.

Optimera prestanda

Varje gång du öppnar en rapport eller analys hämtas dina data från databasen, bearbetas av rapporteringsservern och visas på sidan. Ju mer komplex analysen är, desto längre tid kan det ta att beordra databasen att hämta och visa uppgifterna. I det här avsnittet finns riktlinjer för hur du kan skapa rapporter som går snabbt att visa.

Innan du börjar. Gör följande:

- Granska de fördefinierade rapporterna i Oracle CRM On Demand. De kanske uppfyller de flesta av dina rapporteringsbehov.
- Genomgå kurser.

- Samla ihop dina rapporteringskrav och få dem godkända av intressenterna.
- Kontrollera dina webbläsarinställningar för att se till att webbläsaren är rätt konfigurerad för bästa resultat.
- Förstå rapportresultat. Mer information finns i Om rapportprestanda (på sidan 1314).

Om ämnesområden

Du kan använda dig av båda typerna av ämnesområden utifrån hur rapporterings- och affärsbehoven ser ut.

Ämnesområdena för analys ska användas för att skapa rapporter när detta är möjligt. Dessa ämnesområden är konstruerade med hjälp av ett specialanpassat datalager som justerats för att ge bättre frågeresultat. Det datalager som används för analysämnesområden förnyas dagligen och rapporter som skapas med hjälp av dessa ämnesområden visar resultaten snabbare än rapportämnesområden – också för stora och komplexa frågor.

Rapportämnesområden är konstruerade så att de använder samma databas som alla andra användartransaktioner i applikationen. De konkurrerar därför om samma resurser som applikationen är beroende av, då data hämtas för rapporter.

Riktlinjer för användning av ett rapportämnesområde

Om du använder ett rapportämnesområde bör du följa dessa riktlinjer:

- Använd fälten från adressmapparna (utökade) när detta är möjligt.
- Minimera användandet av följande:
  - Anpassade urvalslistefält.
  - Fält från något Ägd av användare-fält. Använd fältet Ägare i stället.
  - Fält från mappen Primär kontakt i Konto-mappen.
  - CAST-Funktioner för datum- eller datum-/tidsfält.
  - Fälten Överordnat konto, Senast ändrad av och Chef.
  - Fält från mappar av datumtyp, till exempel mapparna Skapandedatum och Stängt den.

    Dessa mappar utgör visserligen ett bekvämt sätt att gruppera datumattributet i veckor, månader, kvartal eller år, men de gör också frågeproceduren mer komplex vilket kan påverka prestandan för rapporter. Om det uppstår prestandaproblem med fält från datummappar försöker du med att använda datum- eller datum-/tidsfält från mappen för den primära posttypen. Öppna till exempel affärsmöjlighetsämnesområdet och välj fältet Stängt den i affärsmöjlighetsmappen i stället för ett fält från mappen Stängt den.

Riktlinjer för förbättring av prestanda

Följ dessa riktlinjer för att förbättra prestandan:

Bygg upp rapporterna steg för steg

Gör följande:

- Börja i liten skala och testa rapporten allteftersom du bygger upp den. Börja med ett fåtal fält och testa dessa innan du lägger till fler kolumner.
- Testa dina filter för att fastställa den bästa ordningsföljden.

  Olika ordningsföljder kan höja eller sänka prestandan, men det är bara genom att pröva dig fram som du kan avgöra detta.

Minimera användandet av posttyper som korsar fält eller kolumner

Följ dessa riktlinjer:

- **Kolumner**. När du väljer kolumner från fler än en posttyp för din analys ökar du komplexiteten i datafrågan. Denna komplexitet kan påverka hastigheten för visningen av resultaten. Detta kan vara värt att tänka på när du inkluderar korsposttypsfält i en rapport.
- **Kolumnväljare.** Håll alla kolumnväljare inom samma posttyp. Använd om möjligt inte en kolumnväljare som går över till en annan posttyp.
- **Ledtexter.** Försök göra alla ledtextreferensfält inom samma posttypsmapp.

Använd indexerade fält

Gör följande:

- Använd indexerade fält för att filtrera data i realtidsrapporter.

  Indexerade fält är optimerade så att dina rapportresultat visas snabbare.
- Planera i förväg när du konfigurerar data så att du är säker på att rätt uppgifter lagras i de indexerade fälten.

  Om du tillämpar denna metod kan du bygga rapporter som använder de indexerade fälten och införliva dem på de bästa tänkbara platserna. Oracle CRM On Demand har dessutom ett begränsat antal indexerade anpassade fält. Antalet varierar beroende på fälttyp och posttyp.

Begränsa organisationshierarkin till fem nivåer

Ju högre upp en användare är i organisationshierarkin, desto fler data returneras vilket i sin tur leder till långsammare rapportkörningar. Begränsa därför hierarkin till att innefatta högst fem nivåer.

Använd filter

Genom att använda filter begränsar du mängden data som returneras när du öppnar en analys. Filtreringen kan öka hastigheten för körning av rapporter.

- Tillämpa filter som ett första steg för att skapa en rapport. Om ditt företag har stora mängder data bör du inte förhandsgranska en rapport förrän du har tillämpat filter.
- Filtrera den drivande posttypen som en prioritet. Om du till exempel använder ett ämnesområde för aktiviteter filtrerar du aktiviteter.

- Välj de mest restriktiva filtren först och sedan, efter att ha prövat dig fram, lättar du vid behov på restriktionerna.

Tänk dock på följande när du lägger till filter:

- Om ett filter hänför sig till en kolumn med en underliggande CASE-formel kan detta filter påverka rapporteringsprestandan negativt, beroende på formeln och vilken relaterad bearbetning som behövs. När du filtrerar ett fält med ett CASE-uttryck eller någon annan formel kan det vara bra att pröva sig fram för att få reda på hur filtreringen påverkar rapporteringsprestandan.
- Innan du använder en CASE-formel bör du ställa dig själv dessa frågor:
  - Kan den här klassificeringen göras i Oracle CRM On Demand med funktionen Arbetsflöde?
  - Visas klassificeringskoden i andra rapporter? Om så är fallet bör du överväga att skapa en ny kolumn och bygga upp ett arbetsflöde för att fylla i den.
- En rapport som filtrerar ett anpassat datumfält kan gå snabbare att köra än en likartad rapport som filtrerar ett anpassat datum- och tidsfält. Det beror på att i filtreringen av datum- och tidsfält ingår omvandling av tidszoner, vilket påverkar rapporteringsprestandan. Filtrera därför om möjligt hellre anpassade datumfält än anpassade datum- och tidsfält.
- Undvik att använda en OR-delsats på olika posttyper eller kolumner (till exempel där SR.Type = K OR SR.Priority = Hög OR Account.Industry = Medicinsk). Prova i stället med följande:
  - Ta bort OR-delsatsen och gör ytterligare klassificeringar i pivottabellen.
  - Bryt ned rapporten i flera, mindre rapporter och slå samman resultatet med hjälp av kombinerade analyser.

Följ riktlinjerna för hur man definierar ledtexter

Du kan ange frågor för din rapport i steg 3 på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand. Dessa ledtexter ger användare som öppnar den färdiga rapporten möjlighet att begränsa uppgifterna i rapporten. Vid körning av en rapport som använder frågor påverkas användarupplevelsen av tiden för frågebearbetning och rapportbearbetning.

Om du lägger till ledtexter i din rapport bör du tänka på följande:

- Minimera antalet ledtexter som används för rapporten.
- Undvik att använda bilder med hög upplösning för bildledtexter. Du bör inte använda en bild som överstiger 100 dpi (dots per inch). Använd bilder på 50 dpi eller lägre för bästa resultat.
- För att få bästa möjliga prestanda bör du, när du definierar ledtexter välja antingen Inga eller Alla värden på menyn Vilka värden ska visas för användaren?. Undvik att använda alternativet Filtrera begränsade värden. Detta alternativ begränsar urvalet ledtexter som rapporten visar. Begränsningen baseras på andra filter och ledtexter som tillämpas i rapporten. Om en rapport innehåller stora datavolymer kan alternativet göra rapporteringsprocessen långsammare.

  När du ska bestämma dig för vilket av alternativen Inga, Alla värden eller Filtrera begränsade värden du ska välja, bör du eftersträva en balans mellan den prestandanivå på rapporteringen som du vill uppnå och den optimala presentationen av valbara värden för användarna.

Tillhandahåll borrningslänkar till detaljrapporter

I stället för att skapa en rapport som presenterar en lång lista med datatabeller och diagram kan du göra följande:

- Utforma en första rapport där du visar översiktsinformation eller trender och låt sedan användaren borra ned i mer detaljerade uppgifter.
- Skapa rapporter för mer detaljerad information genom att välja ut data från den första rapporten. Tillhandahåll sedan borrningslänkar till översiktsrapporten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till tabeller.

Så här länkar du rapporter till tabeller

1. Klicka på ikonen för kolumnformatering. Då öppnas dialogrutan Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Kolumnformat.
3. I listrutan för värdeinteraktionstyp väljer du Navigera.
4. I fältet Navigera till en annan analys bläddrar du till en detaljerad rapport som du vill borra ned i och klickar sedan på OK.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till diagram.

Så här länkar du rapporter till diagram

1. Klicka på ikonen Fler diagramalternativ på redigeringssidan för diagram (under Analys: rapportnamnlisten, till vänster på sidan).
2. Klicka på fliken Interaktion.
3. Välj Navigera och bläddra till en detaljerad rapport att borra ned i från diagrammet.

Begränsa antalet angivna åtgärder

Med Avancerade funktioner kan du kombinera frågor. Därefter kan du genomföra angivna åtgärder som unioner, snitt och andra sammanfogande åtgärder för frågorna, i syfte att skapa en slutrapport. Ju fler kombinerade frågeresultat desto längre bearbetningstid krävs det för att köra slutrapporten. Den snabbaste bearbetningen får du om du begränsar antalet angivna åtgärder till högst tre.

Förtydliga HTML-kod och beskrivningar

När du använder HTML i samband med SQL ska du göra följande:

- Se till att HTML-koden är tydlig och precis och inte innehåller några onödiga taggar eller överflödig information.
- Se till att beskrivningarna är tydliga och precisa och inte innehåller några onödiga instruktioner.

Precisa beskrivningar gör den angivna formateringen mer effektiv och minskar antalet prestandarelaterade problem.

Ta bort kolumner i pivottabeller

Med hjälp av pivottabeller kan du visa rapporten i flera vyer utan att behöva skriva flera rapporter. Pivottabellerna kan dock påverka prestandan. Ta om möjligt bort de kolumner som inte används i själva pivottabellen från rapportkriterierna (i steg 1 – Definiera kriterier).

Använd Visa pivotresultat i diagram

För varje pivottabell som kräver ett diagram bör du, om möjligt, använda alternativet Visa pivotresultat i diagram i stället för att skapa en separat diagramvy. Flera diagram i en rapport kräver ofta mer bearbetning, eftersom Oracle CRM On Demand måste skapa diagrammen separat i stället för tillsammans med pivottabellen.

Se till att rapporterna är skalbara

Rapporter kan fungera bra i ett test innan du har importerat alla produktionsdata. Efter att alla produktionsdata har importerats kan dock den ökade datavolymen påverka rapporteringsprestandan negativt. Om du håller på att implementera Oracle CRM On Demand bör du avsätta tid för att testa rapporterna igen och justera dem efter att alla produktionsdata har importerats.

Använd optimerade kod- och UTC-fält i filter

Många ämnesområden för rapportering innehåller särskilda fält i dimensionerna som är optimerade för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. De optimerade fälten ger samma resultat i rapporterna som de ej optimerade fälten, men om du använder de optimerade fälten i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med ett ej optimerat fält. Om du använder de här fälten i filtervillkoren genereras färre tabellkopplingar och tidsstämpelkonverteringar som baseras på företagets tidszon undviks.

Obs! De här optimerade fälten stöder språköversättningar för alla språk som stöds, men de stöder inte namnändring av posttyper.

Om du vill fastställa att det finns optimerade filtreringsfält för ett specifikt ämnesområde för rapportering går du till onlinehjälpen för det ämnesområdet och letar efter rubriken *Optimerade filtreringsfält.*

16 Infopaneler

På hemsidan för Infopanelen visas en lista över infopaneler som du har tillgång till. Infopaneler kan visa sparade begäranden, bilder, diagram, tabeller, text och länkar till webbplatser och dokument. En *infopanel* består av en eller flera sidor som visas på flikar längst upp på infopanelen.

I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade infopaneler. Användare med behörigheten Hantera infopaneler in sin roll kan dessutom skapa interaktiva infopaneler som innehåller anpassade vyer av företagsinformation och extern information. Om din roll har behörighet kan du använda infopanelsredigeraren för att lägga till innehåll i en interaktiv infopanel genom att dra och släppa innehållet från en urvalspanel till layoutsidan för infopanelen. Layoutsidan innehåller kolumner och varje kolumn innehåller sektioner där innehållet placeras. Infopanelens utseende, exempelvis färgen och storleken på texten, regleras av format. Du kan också ändra utseendet på infopanelen med hjälp av dialogrutan för kosmetisk formatering.

Om du vill ha synlighet till infopaneler måste du ha behörigheten Hantera infopaneler och behörigheten Hantera roller och åtkomst.

När du visar infopanelerna kan du även:

- Ändra infopanelsordningen. Mer information finns i Ändra infopanelsordningen (på sidan 1345).
- Hantera infopaneler, inklusive ändra synligheten för infopanelerna. Mer information finns i Hantera infopaneler (på sidan 1323).

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand, men du kan dölja dem. Mer information finns i Visa infopaneler (på sidan 1344).

Interaktiva infopaneler kan rymma tre typer av innehåll:

- Infopanelsobjekt
- Innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen
- Vyer av mappar i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen

Begränsningar som gäller när du skapar eller visar infopaneler

När du skapar eller visar interaktiva infopaneler bör du vara medveten om följande begränsningar:

- En användare som skapar eller redigerar en interaktiv infopanel kan lägga till rapporter i den infopanel som han eller hon har tillgång till.

  Rapporterna lagras i mappar. Åtkomsten till dessa mappar styrs av användarrollerna. Användare med behörigheten Hantera infopanel kan skapa och redigera interaktiva infopaneler. Denna roll inkluderar inte behörigheten Hantera anpassade rapporter. Användare med behörigheten Hantera anpassade rapporter har full tillgång till alla rapportundermappar och rapporter i mappen Delad mapp för hela företaget. Mer information om synligheten för mappar finns i avsnitten Rapporter (på sidan 931) och Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar (på sidan 948).

- Rapporter som läggs till i interaktiva infopaneler kanske inte är synliga för alla användare i företaget. Åtkomsten till rapporterna är beroende av användarrollerna.

  Om en användares roll inte tillåter honom eller henne att visa en viss rapport i en infopanel, visas ett felmeddelande på infopanelen.

- Om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på en infopanel kommer en användare som redigerar infopanelen att se ett utropstecken (!) bredvid rapportnamnet i infopanelsredigeraren. Om en användare visar infopanelen visas ett felmeddelande.

- Perioderna i dina rapporter kan vara baserade på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en standardkalender. Företagets räkenskapsår kan exempelvis börja den 1 juni varje kalenderår. Om företaget nyligen har ändrat räkenskapsår i Oracle CRM On Demand bör du vara lite försiktig när du granskar historiska analyser som spänner över flera år. Om informationen i dina rapporter baseras på en tidigare räkenskapskalender kan den inte anpassas till information som tillämpar en ny räkenskapskalender.

I tabellen nedan beskrivs termerna i infopanelsredigeraren.

Löptid	Definition
Kolumner	Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan skapa så många kolumner på en infopanel som du vill. Varje ny infopanelssida innehåller automatiskt en tom kolumn med en tom sektion. Kolumnerna som används på infopaneler har inte koppling till de kolumner som används i rapporter.
Infopanelsobjekt	Infopanelsobjekt är objekt som enbart används på en infopanel. Exempel på infopanelsobjekt är sektioner med innehåll och navigeringslänkar.
Mappar	Mappar är organisationsstrukturer med innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen. En mapp påminner om en UNIX-katalog eller en mapp i Microsoft Windows.
Sidor	Sidor innehåller kolumnerna och sektionerna med innehållet i en infopanel. Varje infopanel har minst en sida. I infopanelsredigeraren identifieras sidor med flikar överst i infopanelen. Flera sidor används för att ordna innehållet. Du kan till exempel ha följande sidor: - En sida där du sparar resultat som du tittar på varje dag - En sida som innehåller länkar till leverantörernas webbplatser - En sida som länkar till företagets intranät
Resultat	Resultat, som även kallas rapporter, är utdata som returneras från Oracle CRM On Demand-servern. Resultaten matchar de ärendekriterier som angetts. Standardformatet för visning av resultat på en infopanel är en tabell. Resultaten kan även visas i andra format, exempelvis diagram. Du kan undersöka och analysera resultat, spara eller skriva ut dem eller överföra dem till ett kalkylark.
Sektioner	Sektioner visas i kolumner i infopanelslayouten. Här finns innehållet som du drar och släpper från urvalspanelen och som du använder för att ordna innehållet i en kolumn.

Löptid	Definition
Format	Format reglerar hur infopaneler och resultat formateras för visning. Det gäller färgen på text och länkar, teckensnitt och teckenstorlek, kanter i tabeller, färger och attribut i diagram osv. Formaten är ordnade i mappar som innehåller kaskadformatmallar (filer med filtillägget .CSS), bilder och diagrammallar. Du kan åsidosätta några element i formatmallarna, exempelvis tabellkanter och textstorlek, när du formaterar resultat.
Presentationskatalog	Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen lagrar innehåll som skapats. De olika typer av innehåll som lagras i presentationskatalogen är: ■ Begäranden ■ Filter som tillämpas på resultat ■ Information om infopaneler

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera infopaneler (på sidan 1323)
- Analys (finns "Analytics" på sidan 1348)

Hantera infopaneler

Om din roll har behörighet att hantera infopaneler kan du använda infopanelsredigeraren för att skapa och redigera interaktiva infopaneler. Utför följande uppgifter för att hantera infopaneler:

- Skapa interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1746)
- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler (på sidan 1325)
- Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1326)
- Ändra namn på infopanelsobjekt (finns "Byta namn på infopanelsobjekt" på sidan 1337)
- Ta bort infopanelsobjekt (på sidan 1337)
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler (på sidan 1342)
- Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler (på sidan 1338)
- Skapa frågor för interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1762)
- Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel (på sidan 1344)
- Visa infopaneler i analys (finns "Displaying Dashboards in Analytics" på sidan 1767)
- Ändra infopanelsordningen (på sidan 1345)
- Hantera synlighet för infopanel i analys (finns "Managing Dashboard Visibility in Analytics" på sidan 1770)
- Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346)

- Användningsanteckningar för ämnesområden (på sidan 1348)

Skapa interaktiva infopaneler

I det här avsnittet beskrivs hur du skapar en ny interaktiv infopanel.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här skapar du en interaktiv infopanel

1. Klicka på fliken Infopanel.
2. På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
3. Klicka på Ny infopanel på sidan Hantera infopaneler.
4. På redigeringssidan för infopaneler anger du namnet och beskrivningen för infopanelen och klickar sedan på Spara.

   Sidan Hantera infopaneler visas igen.
5. På sidan Hantera infopaneler klickar du på länken Utforma för den infopanel som du har skapat.
6. Klicka på Utforma infopanelsinnehåll.

   Infopanelsredigeraren visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand. Namnet på den nya infopanelen visas längst upp på sidan.

   Obs! Nyligen skapade infopaneler innehåller en tom sida. Infopaneler som innehåller endast en sida visar inte sidnamnet som en flik längst upp på infopanelen. Sidnamnen för en infopanel visas endast i överkanten av infopanelen när den innehåller flera sidor.

   Obs! Du kan skapa högst 1 000 infopaneler. Maxantalet infopaneler som kan visas på den nedrullningsbara menyn Infopaneler är 299.

När du har skapat din infopanel kan du lägga till innehåll i den. I följande avsnitt finns information om hur du hanterar infopanelsinnehåll, kontrollerar utseendet på infopaneler och lägger till sidor i infopaneler:

- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler (på sidan 1325)
- Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1326)
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler (på sidan 1342)
- Skapa frågor för interaktiva infopaneler (på sidan 1339)

Navigera till infopanelsredigeraren

I infopanelsredigeraren kan du lägga till innehåll i interaktiva infopaneler. Du kan även styra utseendet på infopanelerna samt ändra namn på och radera objekt i dem.

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

I det här avsnittet hittar du information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren för att arbeta med befintliga interaktiva infopaneler. Om du vill skapa en ny infopanel kan du läsa Skapa interaktiva infopaneler (på sidan 1324).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här navigerar du till infopanelsredigeraren

1 Öppna sidan Hantera infopaneler och klicka på länken Utforma på postnivåmenyn för den infopanel som du vill redigera.

   Infopanelsredigeraren visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand.

Följande procedur beskriver hur du går till väga för att välja den infopanelssida som du vill arbeta med.

Så här väljer du en infopanelssida

Obs! Om du redan arbetar med en infopanelssida innebär denna åtgärd att alla ändringar som du gjort på den sida du arbetade med sparas.

- I listan Sida bredvid infopanelsnamnet på sidan Infopanelsredigerare väljer du den sida som du vill redigera.

Lägga till sidor i interaktiva infopaneler

Du kan lägga till sidor på en interaktiv infopanelssida.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en sida på en interaktiv infopanelssida:

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 I infopanelsredigeraren klickar du på ikonen Lägg till infopanelssida i den övre delen av sidan.

3 Ange ett namn på och en beskrivning av infopanelssidan.

4 Klicka på OK.

Den nya sidan visas i infopanelen.

Obs! Om det bara finns en sida i infopanelen visas inte sidnamnet på en flik. Flikar visas bara när det finns flera sidor och då kan du förflytta dig mellan sidorna genom att klicka på flikarna.

Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor

I följande avsnitt beskrivs hur du lägger till och visar innehåll på interaktiva infopanelssidor.

Obs! För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll inkludera behörighet för att hantera infopaneler.

- Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325)
- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler (på sidan 1325)
- Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1327)
- Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1329)
- Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1329)
- Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1330)
- Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1333)
- Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1333)
- Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor (på sidan 1334)
- Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler (på sidan 1335)
- Använda formatering i interaktiva infopaneler (på sidan 1336)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om interaktiva infopaneler:

- Skapa interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1746)
- Ändra namn på infopanelsobjekt (finns "Byta namn på infopanelsobjekt" på sidan 1337)
- Ta bort infopanelsobjekt (på sidan 1337)
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler (på sidan 1342)
- Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler (på sidan 1338)
- Skapa frågor för interaktiva infopaneler (på sidan 1339)

- Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346)

Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet hittar du information om hur du kontrollerar utseendet på infopanelssidor med hjälp av infopanelsredigeraren. Mer information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Arbeta med kolumner på interaktiva infopanelssidor

Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan lägga till eller ta bort kolumner, ställa in bredden i pixlar eller som procentandel av infopanelssidan och bryta kolumner.

Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. (Det går inte att flytta kolumnerna med dra och släppa-funktionen.) Om du till exempel har två kolumner bredvid varandra och bryter kolumnen längst till höger placeras den i stället under den första kolumnen. Båda kolumnerna sträcker sig nu över den bredd som de tidigare upptog tillsammans när de stod bredvid varandra. Om du har tre kolumner sida vid sida och bryter kolumnen i mitten placeras de båda yttre kolumnerna under den första kolumnen, som nu sträcker sig över den bredd som ursprungligen upptogs av de båda första kolumnerna.

Så här lägger du till en ny kolumn

- Klicka på ikonen Lägg till kolumn i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.

Kolumnen läggs till på infopanelssidan.

Så här ställer du in bredden för en kolumn

1. Klicka på Egenskaper och välj Kolumnegenskaper.
2. Expandera länken Fler formateringsalternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Ange kolumnbredden i sektionen Fler formateringsalternativ:
   - Om du vill ange bredden i pixlar anger du antalet pixlar, till exempel 200.
   - Om du vill ange bredden som en procentandel av infopanelssidan använder du ett procenttecken (%), till exempel 20%.
4. Klicka på OK.

Så här bryter du en kolumn

- Klicka på Egenskaper, välj Infoga kolumnbrytning och välj sedan lämplig typ av brytning.

  Om du bryter kolumnen igen återgår kolumnlayouten till den tidigare layouten.

Lägga till sektioner på interaktiva infopanelssidor

Sektioner används inom kolumner för att hålla innehållet i en infopanel på plats. Sektionerna justeras vertikalt som standard. Du kan dra in så många sektioner du vill i en kolumn.

Om du drar in och släpper innehåll i en kolumn utan att först lägga till en sektion som kan hålla innehållet på plats skapas en sektion automatiskt.

Om du drar en sektion från en kolumn till en annan kolumn inkluderas även allt innehåll i den sektionen.

Så här lägger du till en sektion i en kolumn

- Från urvalspanelen drar och släpper du ett sektionsobjekt från området Infopanelsobjekt in i kolumnen.

  Kolumnen markeras när du står på en plats i kolumnen där det är lämpligt att släppa sektionen.

Göra så att sektioner visas horisontellt på interaktiva infopanelssidor

Standardjusteringen för sektioner är vertikal justering.

Så här gör du för att visa en sektion horisontellt

- Klicka på Egenskaper för sektionen och välj Ordna horisontellt.

Spara ändringar på interaktiva infopanelssidor

Du kan spara dina ändringar när som helst.

Så här sparar du ändringar på en interaktiv infopanelssida

Utför någon av följande åtgärder:

- Klicka på Spara.
- Lämna sidan som du arbetar på i infopanelsredigeraren.

  Dina ändringar sparas till exempel om du lägger till eller redigerar en annan sida, ändrar infopanelsegenskaper eller ändrar en fråga, ett filter eller en begäran.

Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

Du kan göra så att en hel sektion i en infopanel och dess innehåll visas enligt särskilda betingelser utifrån resultatet som returneras från en viss begäran. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om hur du guidar användare på det här sättet finns i Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här gör du så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. I infopanelsredigeraren klickar du på Egenskaper för den sektion som innehåller innehållet och väljer sedan Guidad navigering.

3. I dialogrutan Egenskaper för guidad navigering anger du dina val och bläddrar för att välja en begäran från presentationskatalogen.

4. Klicka på OK.

Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor

Guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor kan vara statiska eller villkorliga. Statiska länkar visas alltid. Villkorliga länkar visas endast om resultatet uppfyller vissa kriterier. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om guidad navigering finns i Om guidad navigering i interaktiva infopaneler (finns "Om guidad navigering på interaktiva infopaneler" på sidan 1346).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till guidade navigeringslänkar på en interaktiv infopanelssida:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. På sidan Redigera infopanel drar du och släpper ett objekt för en guidad navigeringslänk från urvalspanelen till en sektion på infopanelssidan.

3 Klicka på knappen Egenskaper för länken.

4 Gör något av följande i dialogrutan Egenskaper för den guidade navigeringslänken:

- Om du vill göra länken villkorlig väljer du Ja för alternativet Källbegäran för referens och anger sedan källbegäran.
- Ange länkegenskaper.

Obs! För webbadresser ska du ange hela sökvägen.

5 Klicka på OK.

Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till textlänkar och bildlänkar i en infopanel samt ange vad som inträffar när en användare klickar på länkarna. Du kan t.ex. dirigera användarna till en annan webbplats eller infopanel, öppna dokument, starta applikationer eller utföra någon annan åtgärd som webbläsaren stöder. Du kan dessutom lägga till en bild eller endast text, utan några länkar.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en textlänk eller bild på en sida med interaktiv infopanel

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Dra och släpp ett länk- eller bildobjekt i en sektion på infopanelssidan, från urvalsrutan på sidan Infopanelsredigerare.

3 Klicka på knappen Egenskaper för objektet.

Dialogrutan Länk- eller bildegenskaper visas.

4 Ange dina val:

- För en textlänk anger du texten i fältet Beskrivning.
- För en bildlänk anger du platsen för och namnet på bilden i fältet Bild.

  Ange platsen som en URL. Följande är exempel:

  `http://imageserver/MyImage.gif`

  `/DashboardFiles/image.gif`

  Om bilden inte finns på den lokala servern måste URL:en innehålla `http://`. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.

Om du vill ha en beskrivning till bilden anger du en sådan för bilden i fältet Beskrivning. Använd listrutan Layout om du vill ange var beskrivningen ska visas i förhållande till bilden.

5 Ange vad som inträffar när användaren klickar på texten eller bilden:

- Om du vill ange att en begäran eller infopanel ska visas när användaren klickar på länken eller bilden anger du destinationen som Begäran eller Infopanel. Klicka sedan på knappen Bläddra för att välja önskad begäran eller infopanel.
- Om du vill ange att en annan åtgärd ska inträffa, t.ex. att en webbplats, ett dokument eller ett program ska öppnas, anger du destinationen som en URL och anger den fullständiga sökvägen i fältet som följer på destinationsalternativen. Välj i området Mål om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster.

  En länk definieras som en URL (Uniform Resource Locator) som webbläsaren kan tolka. URL:er kan peka på webbplatser, dokument, bilder, FTP-platser, diskussionsgrupper osv. Beroende på vilken webbläsare du har är följande exempel på giltiga URL:er:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  I följande tabell finns mer information om typerna av internt eller externt innehåll som du kan länka till.

  Obs! Företagsadministratören kan skapa en virtuell katalog med namnet \DashboardFiles på Presentation-servern för delade dokument och mappa den virtuella katalogen till en delad nätverkskatalog med samma namn. Genom den här virtuella katalogen kan användarna med lämpliga behörigheter publicera filer till den här mappen samt ange referenser till de här filerna med deras relativa URL-namn istället för deras fullständiga kvalificerade nätverksdelningsnamn. Exempel: \DashboardFiles\AnnualReport.doc istället för \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

  Tips! När du väljer om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster ska du tänka på följande information. Du kan kontrollera hur länken ska visas för varje åtgärd, bortsett från när det gäller att skicka e-post och köra ett program. Välj det aktuella fönstret när du vill att åtgärden ska inträffa i visningsrutan i infopanelen. Infopanelen fortsätter vara aktiv, men körs i bakgrunden. Välj ett nytt fönster när du vill att åtgärden ska inträffa i ett nytt webbläsarfönster.

  Obs! Om du vill lägga till text eller endast en bild, utan några länkar, ska du lämna fältet som följer på destinationsalternativet tomt.

6 Klicka på OK.

I följande tabell visas länkalternativ om du vill lägga till en textlänk eller en bild med hjälp av infopanelsredigeraren.

Länkalternativ	Kommentarer
Webbplats eller dokument	Du måste leta efter URL:en, eller adressen, till platsen eller dokumentet. Du kan kopiera destinationsadressen från webbläsarens textruta för adress eller plats och sedan klistra in den. För en webbplats kan du utesluta delen med `http://` i adressen om URL:en

Länkalternativ	Kommentarer
	finns på din webbserver, t.ex. intranätplatsen. Om URL:en finns på organisationens webbserver kan du ange den relativa adressen för filen. Exempel: `\DashboardFiles\Logo.gif`

Lokalt eller delat dokument	Om dokumentet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Exempel på typer av dokument som du kan öppna är kalkylblad innehållande de senaste försäljningsrapporterna, en presentation som introducerar en ny produkt, ett Microsoft Word-dokument innehållande företagets årsrapport, en bildfil som innehåller en karta från flygplatsen till huvudkontoret osv.
	
	Om dokumentet t.ex. endast är avsett för privat bruk kan ett exempel på plats vara:
	
	`c:\mycomputer\reports\report.doc`
	
	För ett delat dokument anger du UNC-namnet, till exempel:
	
	`\\ALLUSERS\reports\report.doc`

Skicka e-post till en angiven användare	Du måste känna till URL:en för mailto, till exempel: `mailto:support@oracle.com` När användaren klickar på den här länken startar webbläsaren e-postapplikationen med fältet Till: ifyllt. (Webbläsaren styr starten av e-postprogrammet.)

Kör ett program	Om programmet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Du kan använda den här funktionen för att ladda ned och köra en applikation. (Operativsystemet styr starten av applikationen.) Om du t.ex. vill starta Microsoft Word endast för privat bruk kan ett exempel på plats vara:
	
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	
	För ett program med licenser för flera användare på en delad enhet anger du UNC-namnet för platsen, till exempel:
	
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

Förnya webbläsaren med hjälp av JavaScript	Det måste finnas stöd för JavaScript i webbläsaren om följande exempel ska kunna användas. `javascript:window.location.reload()` Välj i området Mål alternativet Aktuellt fönster.

Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till en vy för en Oracle CRM On Demand-presentationskatalogmapp och dess innehåll, till exempel sparade begäranden, i en infopanel. Om du till exempel har en grupp med sparade begäranden som du kör regelbundet kan du öppna mappen i infopanelen och navigera till en sparad begäran och klicka på den för att köra den.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Från urvalspanelen drar och släpper du ett mappobjekt i en sektion på infopanelssidan.

3. Klicka på knappen Egenskaper för mappen.

   Dialogrutan Mappegenskaper visas.

4. Bläddra till önskad mapp och klicka på OK.

5. Klicka på OK för att spara egenskaperna.

Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till innehåll som du eller någon annan redan har sparat i en delad mapp eller infopanel, till exempel infopanelsfrågor och infopanelsrapporter. För att lokalisera innehållet kan du bläddra genom att leta efter den presentationskatalogmapp som innehållet lagrats i eller den infopanel som det visas på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp eller infopanel som innehåller det innehåll som du vill lägga till på infopanelen.

3 Lokalisera det innehåll som du vill lägga till och dra och släpp det sedan i en sektion på infopanelssidan.

Med det här steget lägger du till en genväg till innehållet som sparades i presentationskatalogen. Om innehållet ändras återspeglas ändringen på infopanelssidan.

Information om hur du redigerar egenskaperna för infopanelsfrågor och infopanelsrapporter finns i Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler (på sidan 1335).

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor

Du kan styra hur resultaten ska visas när en användare borrar ned i en rapport på en interaktiv infopanel. Resultaten kan visas på något av följande sätt:

- De nya resultaten kan visas direkt på infopanelen och ersätta den ursprungliga rapporten.

  Detta är standardsättet. Det område som upptogs av den ursprungliga rapporten ändrar automatiskt storlek så att de nya resultaten får plats.

- Hela infopanelen kan ersättas av de nya resultaten.

Det här mönstret styrs av alternativet Borra ned på plats i infopanelsredigeraren. Alternativet ställs in på sektionsnivå vilket innebär att det gäller alla borrningsbara rapporter i sektionen. Användarna kan klicka på Bakåt-knappen i webbläsaren för att återgå till den ursprungliga rapporten eller infopanelen.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här styr du hur resultaten ska visas när användarna borrar ned i interaktiva infopanelssidor

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för sektionen och gör dina val för alternativet Borra ned på plats.

- Om du vill att de nya resultaten ska visas direkt i infopanelen klickar du på Borra ned på plats för att välja det alternativet. En kryssmarkering visas bredvid alternativet då det är valt. Detta är standardalternativet.
- Om du vill att infopanelen ska ersättas av de nya resultaten klickar du på Borra ned på plats för att ta bort kryssmarkeringen.

Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler

Du kan redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler som har lagts till i infopanelen från presentationskatalogen.

Obs! När du redigerar egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler på det sätt som beskrivs här, sparas även andra ändringar som du gör på sidan som du arbetar med.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här redigerar du egenskaperna för en fråga för interaktiva infopaneler

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Gå till infopanelsredigeraren och klicka på knappen Egenskaper för infopanelsfrågan och klicka på Ändra.

   Sidan Infopanelsfråga visas.

3. Gör ändringarna av infopanelsfrågan.

4. Klicka på Spara för att spara infopanelsfrågan.

Så här redigerar du egenskaper för en rapport

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Gå till infopanelsredigeraren och klicka på knappen Egenskaper för rapporten.

3. Välj de egenskaper som du vill ändra:

   - Visa resultat

     Om du väljer alternativet Inbäddad i sektion kommer din begäran att köras automatiskt och resultaten att visas direkt i infopanelen. Det här är standardalternativet för rapporter.

     Du kan också välja att visa din begäran som en länk som användarna måste klicka på för att kunna köra denna begäran, och du kan ange om resultaten ska visas i infopanelen eller i ett separat fönster.

   - Rapportlänkar

     Med det här alternativet öppnar du dialogrutan Rapportlänkar, där du kan välja vilka länkar som ska visas med rapporten i infopanelen.

   - Visa vy

Det här alternativet visar vilka vyer som finns för rapporten. Du kan välja vilken vy som du vill visa.

- Ändra begäran

  Det här alternativet visar fliken Kriterier där du kan ändra den begäran som genererar rapporten.

Använda formatering i interaktiva infopaneler

I infopanelsredigeraren finns en dialogruta där du kan ange och styra de attribut som visas i infopaneler. Beroende på vilket objekt du formaterar visas olika alternativ i dialogrutan, exempelvis för teckensnitt, celler och kantlinjer, bakgrundsfält och annan formatering såsom fyllning i celler. Formateringen påverkar utseendet på kolumnerna och sektionerna i en infopanel, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer.

När alternativen för horisontell och vertikal justering visas, påminner de om de alternativ du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här formaterar du en interaktiv infopanel:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för en kolumn eller sektion och väljer Kolumnegenskaper eller Formatera sektion.

3. I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

   Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

4. Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

   Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

   Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

5. I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

   Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

6 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

7 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

a Klicka på de inställningar som du vill använda.

b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

8 Klicka på OK.

Byta namn på infopanelsobjekt

Infopanelsobjekt på en interaktiv infopanel som inte redan har ett namn tilldelas ett standardnamn, till exempel Avsnitt 1 eller Länk 1. Du kan byta namn på infopanelobjekt till något mer beskrivande eller informativt.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här byter du namn på ett infopanelsobjekt på en interaktiv infopanelssida:

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Ändra namn för infopanelsobjektet.

3 I dialogrutan Ändra namn anger du ett nytt namn på infopanelsobjektet.

4 Klicka på OK.

Ta bort infopanelsobjekt

Du kan ta bort infopanelsobjekt från interaktiva infopanelssidor. Om det interaktiva infopanelsobjektet som du tar bort redan har sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen, tas objektet bara bort från infopanelssidan. Det tas inte bort från presentationskatalogen. (Observera att användare med rätt behörighet kan redigera innehållet i presentationskatalogen genom att klicka på Hantera på fliken Katalog i urvalspanelen.)

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här tar du bort ett infopanelsobjekt från en interaktiv infopanelssida

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Gå till infopanelsredigeraren och klicka på Ta bort för infopanelsobjektet.

Obs! När du tar bort en kolumn kan de andra kolumnerna på sidan ändra storlek automatiskt så att kolumnjusteringen bevaras.

Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler

För PDF-utdata kan du från en interaktiv infopanel ange sidinställningar och innehåll i sidhuvuden och sidfötter. Infopaneler och vyer skrivs ut i formatet Adobe Acrobat PDF. Adobe Reader 6.0 eller högre krävs för utskrift med Adobe PDF.

Sidfots- och sidhuvudsformatering visas i HTML- och PDF-utdata.

Obs! De utskriftsval som du gör gäller endast PDF-utdata. Om du skriver ut PDF-filen på en lokal skrivare eller nätverksskrivare gäller de utskriftsval som angetts i din webbläsare, till exempel beträffande pappersstorlek.

Så här ändrar du PDF- och utskriftsalternativ

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Klicka på ikonen för egenskaper för PDF- och utskriftskontroll högt upp i arbetsytan.

Dialogrutan PDF- och utskriftskontroll visas.

3 Välj sidinställningar.

4 Gör något av följande om du vill lägga till ett sidhuvud eller en sidfot:

a Välj lämpligt alternativ och klicka på Redigera.

b Använd alternativen i dialogrutan för att utforma sidhuvudet eller sidfoten.

Sidhuvuden och sidfötter kan innehålla upp till tre rader vardera.

c Om du vill ändra utseendet på ett sidhuvud eller en sidfot klickar du på formateringsknappen.

Mer information om kosmetisk formatering finns i Använda formatering i interaktiva infopaneler (på sidan 1336).

d Spara sidhuvudet eller sidfoten genom att klicka på OK.

5 Klicka på OK när du är klar med att ändra PDF:en och utskriftsalternativen.

Skapa frågor för interaktiva infopaneler

En infopanelsfråga används för att filtrera resultatet av flera förfrågningar och endast visa de poster som stämmer överens med frågekriterierna. En infopanelsfråga kan användas för att filtrera alla förfrågningar i en infopanel eller endast förfrågningar på särskilda infopanelssidor.

Du kan välja kolumner och operatorer till en infopanelsfråga och ange hur frågan ska visas i infopanelen samt hur användarna ska välja värdena. Det är dina val som avgör innehållet i de rapporter som finns i infopanelen eller på infopanelssidan. I varje förfrågan som du vill att infopanelsfrågan ska filtrera måste alla kolumner i infopanelsfrågan finnas antingen i den lista som ska behandlas eller i filtret, eller i båda. Filtren måste vara inställda i kolumnerna i förfrågan eller filtervillkoret måste vara inställt på att frågan ska ställas. De kolumner i frågan som inte finns i förfrågan används inte vid filtreringen.

Om du tar med flera kolumner i en infopanelsfråga kan du begränsa användarnas valmöjligheter vid efterföljande val. Anta att en kolumn används för att filtrera regioner och en annan kolumn används för att filtrera distrikt. Genom att markera kryssrutan Begränsa för Distrikt kan du se till att endast de distrikt visas i kolumnen Distrikt som stämmer överens med användarens val av region. Om användaren väljer den östra regionen som svar på frågan om region visas endast distrikten i den östra regionen som svarsalternativ på frågan om distrikt.

Obs! De begränsade kolumnerna begränsas av alla andra kolumner i frågan. Om frågan till exempel innehåller kolumnerna År, Region och Distrikt och kryssrutan Begränsa markeras för Distrikt, begränsas de värden som visas under Distrikt av de värden som har angetts för Region och År.

Om du specificerar en visningsvariabel i en infopanelsfråga kan den variabeln även användas i olika delar av en rapport. Det värde som anges i infopanelsfrågan kan visas (med hjälp av visningsvariabeln) i det resultat som visas i infopanelen.

När du har skapat en infopanelsfråga sparar du den i en delad mapp. Därefter kan du lägga till frågan i en infopanel.

Innan du börjar. Om du vill skapa och redigera frågor till interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här skapar du en fråga till en interaktiv infopanel:

1 Klicka på fliken Rapporter.

2 Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

3 I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på valfritt ämnesområde och därefter på ikonen Ny infopanelsfråga högst upp i sektionen.

En lista med ämnesområden visas.

4 Från listan med ämnesområden väljer du det ämnesområde som innehåller den kolumn som du vill använda som filter.

Sidan Infopanelsfråga visas.

Obs! Om kolumnen även ingår i en fråga för kolumnfilter i en förfrågan måste dess värde ställas in på ett filter i dialogrutan Skapa/redigera filter för att infopanelsfrågan ska kunna filtrera förfrågan. Om du anger värdet Ställ fråga filtreras inte den aktuella kolumnen i förväg. Alla kolumner i en infopanelsfråga måste komma från samma ämnesområde och alla kolumner i frågan måste ingå i de förfrågningar som du vill att frågan ska filtrera.

5 I listrutan Omfattning på sidan Infopanelsfråga anger du om frågan avser hela infopanelen eller en infopanelssida.

6 Om du vill välja en kolumn att använda som filter i infopanelsfrågan klickar du på kolumnens namn i urvalspanelen.

Du kan lägga till flera kolumner i en infopanelsfråga. Om du vill ta bort en kolumn från frågan klickar du på Ta bort för den kolumnen.

Obs! Antalet kolumner som du tar med i en infopanelsfråga kan påverka systemets prestanda. Kolumner med värden i en listruta kräver till exempel att en begäran skickas till Oracle CRM On Demand-servern för att fylla i listan. Du bör begränsa antalet kolumner till högst nio.

7 Gör följande val:

a Klicka på knappen Redigera formel om du vill visa dialogrutan Redigera kolumnformel där du kan ändra formeln för kolumnen.

b Välj den operator som du vill använda från listrutan Operator.

c Välj en kontrolltyp för att ange hur användarna ska välja ett värde på filtret.

Alternativen är att välja värdet från en kalender, från en listruta eller från en lista där flera alternativ kan väljas, eller att skriva värdet i en textruta.

d Om du väljer en listruta:

- I listan Visa anger du vilka värden du vill ska visas i listrutan. (Du kan visa alla värden eller skapa ett SQL-uttryck för att begränsa listrutan till vissa värden.)
- Om du vill begränsa alternativen för en kolumn utifrån vilket val användaren gör i föregående kolumn markerar du kryssrutan Begränsa.

e I listan Standardvärde väljer du det värde som vill att användarna ska se först.

Du kan visa standardvärdena för rapporten, alla alternativ eller ett särskilt värde. Om du väljer ett särskilt värde visas ett fält där du kan skriva värdet.

f I listan Ställ in variabel kan du välja om du vill fylla i en variabel för infopanelfrågan med en visningsvariabel.

Om du inte vill deklarera ett variabelnamn för frågan väljer du Inga.

Om du väljer Visningsvariabel för att deklarera en variabel för frågan visas ett ytterligare fält där du deklarerar variabelnamnet.

Om du väljer Presentation i listrutan kan du till exempel skriva minfavoritregion och specificera det som en visningsvariabel. En variabel som specificeras här kan användas som referens i förfrågningar som visas i en infopanel.

g I rutan Etikett skriver du ett namn på filtret.

Om du lämnar rutan tom får filtret samma namn som kolumnen.

8 Om du vill ändra kolumnernas inbördes ordning i frågan klickar du på uppilen och nedpilen.

Kolumnerna visas för användarna i den ordning de placeras.

9 Om du vill att den valda frågan och alla andra frågor som följer efter den ska visas på en ny rad i filtret klickar du i rutan i listan Grupp.

10 Om du vill förhandsgranska hur frågan kommer att se ut i infopanelen klickar du på Förhandsgranska (om det alternativet finns).

Så här sparar du en fråga till en interaktiv infopanel:

1 När du är klar med infopanelsfrågan klickar du på Spara.

2 I dialogrutan Välj mapp sparar du infopanelsfrågan i en delad mapp och ger den ett beskrivande namn.

Du kan även i namnet ange om frågan avser en hel infopanel eller bara en infopanelssida.

Obs! Om du sparar en infopanelsfråga i en personlig mapp kan du inte lägga till frågan i en infopanel förrän du flyttar den till en delad mapp.

3 (Valfritt) Ange en beskrivning i rutan Beskrivning.

Så här redigerar du en fråga till en interaktiv infopanel:

1 Klicka på fliken Rapporter.

2 Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

3 I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på länken Öppna analys och letar reda på frågan i den mapp där den har sparats.

4 Klicka på infopanelsfrågan för att redigera den.

Så här lägger du till en fråga i en interaktiv infopanel eller på en infopanelssida:

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp som innehåller den infopanelsfråga som du vill lägga till.

3 Dra och släpp infopanelsfrågan i en sektion på infopanelssidan.

Om infopanelsfrågans omfattning är inställd på Infopanel påverkar den alla sidorna i infopanelen, men den visas inte på alla sidor. Om omfattningen är inställd på Sida påverkar den bara de sidor som du lägger till den på. Om omfattningen är inställd på Infopanel ersätter det värde som väljs på infopanelsnivå de värden som väljs på sidnivå.

Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler

Du kan ställa in egenskaperna för hela infopanelen, till exempel vilket format som ska användas, och du kan ta bort, sortera om och dölja sidor. Om infopanelsegenskaperna ändras sparas automatiskt alla ändringar som du gjort på sidan som du arbetade på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här får du tillgång till sidan Infopanelsegenskaper för en interaktiv infopanel

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Klicka på ikonen Infopanelsegenskaper i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.

Sidan Infopanelsegenskaper visas.

Välja ett format för en interaktiv infopanel

Formaten styr hur infopaneler och resultat formateras för visning. Inledningsvis formateras resultaten med hjälp av ett standardformat. I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade format som du kan välja bland.

Så här väljer du ett format för en interaktiv infopanel

- Välj det format du vill använda i listrutan Format i området Allmänna egenskaper på sidan Infopanelsegenskaper.

Lägga till en beskrivning för en interaktiv infopanel

Beskrivningar sparas, men visas inte på infopanelerna.

Så här lägger du till en beskrivning för en interaktiv infopanel

- Ange en beskrivning för infopanelen i textrutan Beskrivning på sidan Infopanelsegenskaper.

Byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet beskrivs procedurer som du kan följa för att byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor. I området Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper visas sidorna för infopanelen. Sidorna är listade i samma ordning som sina flikar.

När du byter namn på en infopanel kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelen vars namn ändrats i presentationskatalogen.

Om du arbetar med en infopanelssida kan du dölja den för användarna tills dina ändringar är klara.

Varning! Du kan inte ångra åtgärderna som beskrivs i följande procedurer genom att klicka på Avbryt.

Så här byter du namn på en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ändra namn i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper om du vill öppna sidan Ändra namn på objekt, och följ instruktionerna som ges där.

Så här tar du bort en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ta bort i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper och bekräfta sedan borttagningen.

Så här sorterar du en interaktiv infopanelssida

- Om du vill flytta en infopanelssida uppåt i listan klickar du på uppilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Då flyttas fliken för sidan åt vänster i infopanelen.

- Om du vill flytta en infopanelssida nedåt i listan klickar du på nedpilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Då flyttas fliken för sidan åt höger i infopanelen.

Så här döljer du en interaktiv infopanelssida

- Markera kryssrutan Dölj sida för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Sidan förblir synlig för alla användare som för närvarande visar den.

Obs! Du kan inte ändra behörigheterna på en infopanelssida. Ikonen Säkerhet i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper har avaktiverats.

Så här ändrar du den visade valutan på en interaktiv infopanelssida

- Välj menyn Valuta och välj en ny valuta för rapporten.

  Om du vill använda den här funktionen måste du inkludera den fördefinierade infopanelfrågan Företagets aktiva valutor i infopanelen. Mer information om hur du lägger till fördefinierat innehåll som infopanelfrågor i en infopanel finns i Skapa frågor för interaktiva infopaneler (på sidan 1339). När du har lagt till den här fördefinierade infopanelfrågan går du till menyn Valuta och väljer en ny valuta för rapporten. Alla valutafält i infopanelen uppdateras så att den valda valutan visas. Listan över valutor är begränsad till de valutor för vilka det finns en definierad växelkurs.

Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här ändrar du namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel:

1. Öppna en infopanel.
2. På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
3. På sidan Hantera infopanel klickar du på redigeringslänken för den infopanel som du vill ändra.
4. På redigeringssidan för infopaneler ändrar du namnet eller beskrivningen och klickar sedan på Spara.

Visa infopaneler

I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade infopaneler som du kan använda för att gruppera rapporter i olika funktions- och affärsområden, däribland Kund, Marknadsföringseffektivitet, Översikt, Pipeline, Säljeffektivitet och Service. Om din roll har behörigheten Få åtkomst till analysinfopaneler: Visa fördefinierade infopaneler kan du visa de här infopanelerna. Dessutom kan du skapa interaktiva infopaneler om din roll har behörigheten Hantera infopaneler.

I det här avsnittet beskrivs hur du visar fördefinierade och interaktiva infopaneler.

Obs! Om du inte kan visa en viss rapport på en infopanel utifrån din roll, eller om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på infopanelen, visas ett felmeddelande på infopanelen där rapporten skulle ha visats.

Visa en infopanel

1 Klicka på fliken Infopanel.

2 Välj den infopanel som du vill visa i listrutan Välj infopanel.

3 Klicka på Visa.

Infopanelen visas.

Dölja fördefinierade infopaneler

Du kan dölja de fördefinierade infopanelerna för andra roller om din roll har behörigheten Hantera infopaneler. Du kan inte dölja enskilda infopaneler för användarroller, men du kan antingen dölja alla eller visa alla fördefinierade infopaneler.

Om företaget inte har några anpassade infopaneler har en användare, vars roll har åtkomst till fördefinierade infopaneler, endast tillgång till standardinfopanelerna i listrutan Välj infopanel. Om det inte finns några anpassade eller fördefinierade infopaneler tillgängliga för användaren är listrutan Välj infopanel tom. Om användaren klickar på knappen Visa, visas i Oracle CRM On Demand meddelandet *tom sida.*

Dölj alla fördefinierade infopaneler för en roll

1 Navigera till Admin, Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan Rollhantering.

2 Klicka på Redigera för en vald roll.

3 Klicka på Steg - 4 Behörigheter.

4 Avmarkera kryssrutan Få åtkomst till analysinfopaneler: Visa fördefinierade infopaneler i kategorin Analys.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera infopaneler (på sidan 1323)

Ändra infopanelsordningen

Du kan ändra ordningen i vilken de fördefinierade och anpassade infopanelerna visas.

Ändra infopanelsordningen

1 Öppna en infopanel.

2 Klicka på Infopanelsordning.

Sidan Visa infopanelsordning visas.

3 Om du klickar på vänster- och högerpilarna flyttar du infopaneler från listan Tillgängliga fördefinierade infopaneler till listan Fördefinierade infopaneler som ska visas.

Obs! Maxantalet infopaneler som kan visas i listan är 299. Om du skapar fler infopaneler visas de inte i listan.

4 Om du vill ändra ordningen klickar du på Uppilen och Nedpilen.

5 Om du klickar på vänster- och högerpilarna flyttar du infopaneler från listan Tillgängliga anpassade infopaneler till listan Anpassade infopaneler som ska visas.

6 Om du vill ändra ordningen klickar du på Uppilen och Nedpilen.

7 Klicka på Spara.

Om du ändrar namnet på en infopanel tas denna bort från listan Anpassade infopaneler som ska visas. Du måste redigera infopanelsordningen om du vill visa den på nytt.

Om guidad navigering på interaktiva infopaneler

Med guidad navigering kan användarna lättare förstå affärsproblem och bestämma vilka åtgärder som ska vidtas, eftersom de får hjälp med hur de ska undersöka resultaten som hämtats från rapporter. När guidad navigering baseras på vanliga scenarier och bästa praxis för din bransch eller organisation, kan användarna se och analysera problem genom att navigera till en relaterad uppsättning resultat, en annan infopanel eller en URL. Du anger guidad navigering med hjälp av infopanelsredigeraren.

Det finns tre typer av guidad navigering:

- Guidad navigering som använder statiska länkar. När guidad navigering anges för en begäran innehåller resultaten i infopanelen alltid en länk till en annan begäran, infopanel eller URL. En rapport som till exempel visar trender över luckor i kundnöjdhet kan alltid visas med en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per produktlinje.
- Guidad navigering som använder villkorsstyrda länkar. När guidad navigering anges för en begäran visas en länk till en annan begäran, infopanel eller URL bara om resultatet uppfyller vissa villkor. Om till exempel antalet öppna allvarliga serviceärenden överskrider ett visst tröskelvärde, kan resultatet innehålla en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per anställd.
- Guidad navigering som använder villkorsstyrda sektioner. Hela sektioner i en infopanel kan visas baserat på resultatet som returneras från en viss begäran. Om till exempel resultatet visar att försäljningen har gått ned med 15 procent eller mer under den senaste veckan, kan en sektion i infopanelen visas som innehåller länkar till relaterade rapporter och verktyg.

Visningen av statiska länkar påverkar i allmänhet inte hur lång tid det tar att återge infopanelen. Visningen av flera villkorsstyrda länkar eller sektioner kan påverka hur lång tid det tar att återge infopanelen. Mer information om infopanelsredigeraren finns i Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1326).

Hantera synlighet för infopaneler

Om du har behörigheten Hantera infopaneler och behörigheten Hantera roller och åtkomst i din roll kan du kontrollera tillgängligheten (synligheten) för enskilda infopaneler. Du tilldelar synligheten utifrån användarroller. Du kan t.ex. välja en infopanel och sedan låta användarrollerna Servicesäljare och Servicechef visa den infopanelen.

Om du aldrig har tilldelat någon synlighet till en infopanel är den infopanelen obegränsad och kan visas för alla användare. Administratörer och användare med behörigheten Hantera anpassade rapporter har alltid åtkomst till samtliga infopaneler, även om deras roller inte har beviljats någon åtkomst.

Obs! Behörigheten Få åtkomst till analysinfopaneler: Visa fördefinierade infopaneler styr användarnas åtkomst till fördefinierade infopaneler, men den påverkar inte åtkomsten till anpassade infopaneler.

Så här tilldelar du synlighet till en infopanel

1. Klicka på fliken Infopanel.
2. Klicka på Hantera infopaneler.
3. Välj en infopanel i listan och klicka på den om du vill visa sidan Infopanelsdetalj.
4. Klicka på Hantera synlighet för infopaneler.
5. Klicka på Lägg till roller.

   Obs! Du kan lägga till högst 10 roller samtidigt. Om du vill lägga till fler roller klickar du på Spara och Lägg till roller på sidan Associerade roller och upprepar steg 5. Maxantalet roller är 25.
6. Klicka på sökikonen till höger i fältet på sidan Associerade roller.

   Dialogrutan Sök efter en roll öppnas.
7. Klicka på länken Välj för en roll.

   Dialogrutan Sök efter en roll stängs och sidan Associerade roller visar nu den valda rollen.
8. Om du vill lägga till en ny roll upprepar du stegen 6 och 7.
9. Klicka på Spara när du har lagt till rollerna.
10. Klicka på Tillbaka till infopanelsdetalj.

Så här tar du bort en rolls synlighet för en infopanel:

1. Klicka på fliken Infopanel.
2. Klicka på Hantera infopaneler.
3. Välj en infopanel i listan och klicka på den om du vill visa sidan Infopanelsdetalj.

4 Klicka på Hantera synlighet för infopaneler.

5 Klicka på Ta bort bredvid rollens namn.

6 Klicka på Tillbaka till infopanelsdetalj.

Om du tar bort alla roller från listan över roller är infopanelen inte längre begränsad och kan visas av alla användare.

Användningsanteckningar för ämnesområden

I det här avsnittet finns information om ämnesområdena datum och tid samt kvotperioder.

Ämnesområden för datum och tid

Det kan hända att perioder i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Ditt företags räkenskapskalender kanske börjar den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalendermetod i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalendermetod till uppgifter i en ny räkenskapskalendermetod.

Kvotperioder

För rapporter som innehåller kvotinformation per år används årets sista månad. På kvotskärmen däremot visar året startmånaden för kvotperioden vilken skiljer sig från rapporterna. Om kvotperioden exempelvis sträcker sig från november 2009 till januari 2010 så visar kvotskärmen året 2009 medan rapporterna visar året 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 (på sidan 1351)

- Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition (på sidan 1361)
- Managing Favorites (på sidan 1352)
- Setting Up Folders in Analytics (på sidan 1371)
- Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (på sidan 1372)
- Getting Started with Analytics Reports (på sidan 1381)
- Designing an Analysis (på sidan 1363)
- Reviewing Report Data (finns "Granska rapportdata" på sidan 950)
- Printing Analyses (på sidan 1375)
- Running Analyses (på sidan 1376)
- Downloading Analyses (på sidan 1378)
- Renaming Analyses (på sidan 1380)
- Deleting Analyses (på sidan 1379)
- Copying and Moving Analyses (på sidan 1380)
- Making Custom Analyses Public
- Designing an Action (på sidan 1358)
- Creating an Action (på sidan 1359)
- Designing a Condition (på sidan 1356)
- Creating a Condition (på sidan 1355)
- Designing a Dashboard (på sidan 1744)
- Creating a Dashboard (på sidan 1743)
- Designing a Dashboard Prompt (på sidan 1747)
- Creating a Filter (på sidan 1354)
- Accessing My Dashboard (på sidan 1745)

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Custom Fiscal Calendar in Analytics (finns "Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers" på sidan 944)
- About Visibility to Records in Analytics (finns "Om synlighet för poster i analys" på sidan 1363)
- About Limitations in Analytics (på sidan 1386)
- Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard (på sidan 1771)
- Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard (på sidan 1773)
- Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard (på sidan 1772)

- Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard (på sidan 1772)
- Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard (på sidan 1772)
- Prebuilt Dashboards - Service Dashboard (på sidan 1773)

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 (på sidan 1354).

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 (på sidan 1356).

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 (på sidan 1359)
- Setting Action Options (på sidan 1359)
- Selecting Content for an Action (på sidan 1361)

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 (på sidan 1358)
- Setting Action Options (på sidan 1359)
- Selecting Content for an Action (på sidan 1361)

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 (på sidan 1358)
- Creating an Action (på sidan 1359)
- Selecting Content for an Action (på sidan 1361)

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 (på sidan 1358)
- Creating an Action (på sidan 1359)
- Setting Action Options (på sidan 1359)

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 (på sidan 1371)
- Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (på sidan 1372)
- Reviewing Report Data (finns "Granska rapportdata" på sidan 950)
- Printing Analyses (på sidan 1375)
- Running Analyses (på sidan 1376)
- Downloading Analyses (på sidan 1378)
- Deleting Analyses (på sidan 1379)
- Renaming Analyses (på sidan 1380)
- Copying and Moving Analyses (på sidan 1380)

If your role includes the Manage Custom Reports privilege, you can perform these additional procedures:

- Getting Started with Analytics Reports (på sidan 1381)
- Making Custom Analyses Public

Related Topics

See the following topic for related information:

- Analytics (på sidan 1348)

Om synlighet för poster i analys

Det finns flera inställningar i analys som styr synligheten. De tillämpas i följande ordning:

1. Inställningen Få åtkomst till alla data i analys (i rollbehörigheter)
2. Inställningen för ämnesområdet för rapportering i användarprofilen
3. Inställningen för historiskt ämnesområde i användarprofilen
4. Grupper och gruppväljaren

5 Användardelegering

6 Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (i företags- och användarprofiler)

En företagsadministratör som använder dessa inställningar kan styra vilka poster som ska visas i rapporter som du kör. Exempelvis kan en chef visa chefens egna affärsmöjligheter och affärsmöjligheterna för anställda som rapporterar till chefen i fråga, medan säljarinställningarna kanske bara tillåter att en viss säljare visar säljmöjligheter som tillhör honom eller henne.

Inställningen Få åtkomst till alla data i analys

Användare som i sina rollinställningar har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys kan visa alla data i hela organisationen, till och med poster som markerats med Privat. Denna behörighet ges vanligtvis till företagsadministratören. Behörigheten åsidosätter alla andra synlighetsinställningar för analys.

Om användaren inte har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys i sin roll är det företagets eller användarprofilens synlighetsinställning för analys som avgör vilka data användaren kan visa i rapporter.

Inställning för ämnesområde för rapportering

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller. Inställningen har följande värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamen och via grupptilldelning.

Historiskt ämnesområde

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller.

Inställningen har följande möjliga värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamen och via grupptilldelning.
- **Synlig för alla**. Kombinerar chefs- och teamsynlighet för att kunna visa data som ägs av dig och dina underställda samt data som delas med dig och dina underställda.

Grupper och gruppväljaren

Om du har inställningen Synlig för alla, går det att med hjälp av funktionen Grupper ytterligare kontrollera vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren på rapportsidorna kan du begränsa data till att

endast omfatta den information som finns i en grupp och dess undergrupper. Funktionen är endast tillgänglig om du har tilldelats till en eller flera grupper och använder ett analysämnesområde (inte rapportämnesområde). Om du har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys fortsätter du visa alla data oavsett vilken grupp som väljs. Dessutom åsidosätter inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inställningen för gruppsynlighet i analys.

En företagsadministratör kan konfigurera en standardgrupp för gruppväljaren på rapportsidorna för varje användare. Du anger denna inställning i fältet Standardgrupp för analys i användarprofilen.

Obs! Om standardgruppen i din profil är inställd på en grupp som inte kan innehålla data eller på en grupp som du saknar åtkomst till får du ett felmeddelande som anger att åtkomsten nekas.

De data som är associerade med en bok, som används för att implementera distrikthantering och justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, stöds också i Oracle CRM On Demand Answers genom boksynlighet. När du väljer en bok i Bokväljaren visas endast aktiva konto- och kontaktposter som är associerade med boken i Oracle CRM On Demand Answers. De poster vars association med en bok har tagits bort eller som ska bli aktiva visas inte i rapporter.

Bokägarskap

Användare och anpassade böcker kan äga konto- och kontaktposter. Bokägarskap är ett sätt att simulera distrikt. Om en post ägs endast av en bok är den posten endast synlig genom boksynlighet. Omvänt gäller att om en post ägs endast av en användare utan att vara associerad med en bok, är den posten inte synlig genom boksynlighet. Ett annat sätt att beskriva postägarskapläget framgår av exemplet i tabellen nedan.

Kontopost	Postägarskap	Bokassociation	Beskrivning
Action Rentals	Användare (Lisa Harrysson)	Ingen	Action Rentals ägs av Lisa Harrysson och är inte associerat med någon bok.
Bobcat Corp.	Bok (Väst)	Väst	Bobcat Corp. ägs av boken Väst, och därför blir Väst den primära boken.
Coastal Company	Användare (Lisa Harrysson)	Väst	Coastal Company ägs av Lisa Harrysson och är associerat med boken Väst i den underordnade appleten.

Resultat

Följande poster visas i synlighetslägena Chef, Team och Fullständigt för Lisa Harrysson eftersom dessa poster ägs av henne eller delas av henne:

- Action Rentals
- Coastal Company

Posten Bobcat Corp. visas inte i dessa lägen eftersom posten ägs uteslutande av boken Väst. Följande poster visas när boken Väst väljs från Bokväljaren eftersom dessa poster antingen ägs av eller är associerade med boken Väst:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Posten Action Rentals visas inte i synlighetsläget Bok eftersom posten ägs uteslutande av användaren, Lisa Harrysson. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 49) och Om postägarskapslägen.

Användardelegering

Med funktionen Användardelegering är det möjligt att ytterligare styra vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren kan du visa data från någon användare som har lagt till dig i sin lista över delegerade användare. Du kan välja användarens namn från gruppväljaren för att visa rapportdata för den användaren. Du visar då inte längre dina egna data i rapporten utan endast informationen för den valda användaren. Dock gäller fortfarande din synlighetsinställning för analyser. Om Rickard exempelvis har lagt till dig på sin lista över delegerade användare och hans analyssynlighetsinställning är Synlig för chefer, visar du inte nödvändigtvis samma data i rapporten som Rickard såvida du inte också har inställningen Synlig för chefer.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Den här kontrollen finns både i företagsprofilen och i användarprofilerna. Den här kontrollen fastställer om Oracle CRM On Demand Answers ska beakta en rolls inställning för Kan läsa alla poster för posttyperna. En användare kan visa alla poster för en posttyp i rapporter om den här kontrollen är inställd på Ja i företagsprofilen eller på Ja eller Null i en användarprofil och om flaggan Kan läsa alla poster har markerats för posttypen. Om de här villkoren inte uppfylls framtvingar Oracle CRM On Demand Answers de standardinställningar för synlighet som finns definierade i ämnesområdena för rapportering och analys.

Om alternativet Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverat för en användare, ignorerar Oracle CRM On Demand Answers synlighetsinställningen för de posttyper som markerats med Kan läsa alla poster i rolldefinitionen. För andra posttyper framtvingar Oracle CRM On Demand Answers synlighet i enlighet med standardinställningarna för synlighet för ämnesområden för rapportering och historiska ämnesområden. Om exempelvis Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverad för din profil, synlighetsinställningen för rapporteringsämnesområden är inställd på Synlig för chefer och inställningen Kan läsa alla poster är inställd för affärsmöjlighet men inte för kontakt, så visas alla affärsmöjligheter när du kör en rapport, men endast för kontakter som ägs av dig och dina underställda.

Företagen och företagsadministratörerna måste tänka på följande när de använder inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster i analys:

- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter den gruppbaserade. När du väljer en grupp i gruppväljaren och har den rollbaserade postsynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara posterna i just den gruppen.
- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter användarhierarki- och användardelegeringsaspekterna av synligheten i analyser. När du väljer en användare i gruppväljaren och har den rollbaserade posttypssynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara de som du förväntar dig att se för den valda användaren.
- I rapporter med två eller fler posttyper baseras synligheten för poster på posttypen med den mest restriktiva synlighetskontrollen. Om exempelvis den rollbaserade posttypssynligheten är aktiverad i posttypen Kontakt men inte i posttypen Affärsmöjlighet och båda posttyperna finns med i rapporten, visar analysen endast de affärsmöjligheter som användaren har åtkomst till samt de associerade kontakterna.
- I historiska ämnesområden baseras åtkomsten till posttypen Medarbetare alltid på inställningen Synlig för chefer. Denna begränsning gäller dock inte realtidsämnesområden. Den rollbaserade posttypsynligheten påverkar inte begränsningen.

- Åtkomsten till användarkvoter baseras alltid på inställningen Synlig för chefer i både realtids- och historiska ämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte detta mönster.

Säkerhet och datasynlighet i ämnesområden för analyser och rapporter

Data som visas i rapporter baseras på den säkerhet och datasynlighet som definierats för posttyper och standardsynligheten som har definierats för analys- och rapportämnesområdena. De flesta posttyper är säkrade inom varje ämnesområde, men det finns undantag från den regeln som gjorts för att associerade posttyper behöver rapporter, även om dessa associerade posttyper inte är explicit delade eller ägda av en användare. Till exempel är kontoposttypen endast säkrad endast i ämnesområden där konto är den primära drivande posttypen, men är obegränsad i kvarvarande ämnesområden.

Syftet med att inte skydda en posttyp i ett ämnesområde är att du ska kunna rapportera om associationerna mellan posttyper. I ämnesområdet för kundämneshistorik kan du till exempel rapportera om kundämnen som ägs eller delas av dig samt om kundämnenas konton även när kontona inte ägs eller delas av dig.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i analysämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Konto	Kontoadress	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokonkurrenthistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Konto- och partnerhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Historik om konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokontakthistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontohistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontoteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontokonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontointäkt	Alla	Skyddad	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Tillgång	Alla	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto
Samtalsaktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Kontaktteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kontaktintressen	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kontaktintäkt	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Återförsäljare	Återförsäljarhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Skyddad	Obegränsad	Obegränsad
Händelse	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Opportunity Team	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighetskonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Affärsmöjlighet, partner	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Partner	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Portfölj	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet	Skydd baseras på posttypen Affärsmöjlighet för Synlig för chefer och på produktintäkternas posttyp för

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
				affärsmöjlighet för Synlig för teamet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskontakt	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärende	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Delad adress	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Lösningar	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.	Enbart lösningar som har skapats av användaren.	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i rapportämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Konto	Konton	Skyddad	Skyddad
	Konton och konkurrenter	Skyddad	Skyddad
	Konton och partner	Skyddad	Skyddad
	Konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad
	Anpassade objekt 1, 2, 3 och konton	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad
Kontokonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Delade aktiviteter	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på konto	Skydd baseras på konto
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Alla	Skyddad	Skyddad
Anpassade objekt 1–15	Alla	Skyddad	Skyddad
Återförsäljare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad
Kundämne	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Opportunity Team	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighetskonkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Affärsmöjlighet, partner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskontakt	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärende	Alla	Skyddad	Skyddad
Lösningar	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och	Enbart lösningar som har skapats av användaren.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
		underställda.	
Fordon	Alla	Enbart lösningar som har skapats av användaren och underställda.	Enbart lösningar som har skapats av användaren.

Anteckningar:

1. Rollbaserad posttypssynlighet är aktiv i alla posttyper.

2. Gruppsynlighet i Oracle CRM On Demand Answers är aktiv för följande posttyper: Konto, Aktivitet, Tillgång (baserad på konto), Kontakt, Händelse, Hushåll, Kundämne, Affärsmöjlighet, Produktintäkt, Serviceärende, Lösningar och Anpassade objekt 1 till 15. Gruppsynligheten i rapportämnesområden visar poster i den aktuella gruppen, men i analysämnesområden visas även poster som ingår i undergrupperna.

3. Synlighetskontrollen används inte på kontomått när frågan berör enbart kontomått. Om du vill aktivera synlighetskontrollen tar du med ett fält från kontodimensionen.

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 (på sidan 1372).
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 (på sidan 1372).

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 (finns "Kopiera och flytta rapporter" på sidan 957).

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.

Granska rapportdata

Rapportdata visas i listor, tabeller eller diagram. För många rapporter kan du välja olika kategorier för att organisera om samma data från olika perspektiv. Du kan t.ex. visa dina konton grupperade först per region och sedan visa samma data grupperade per bransch.

För listor och tabeller visas null-värden som tomma fält, förutom för:

- Id-fält, t.ex. Konto-id och Kontakt-id, där de visas som negativa tal
- Namnfält av posttyp, t.ex. Kontonamn, Kontakt, fullständigt namn och Anpassat objekt 1, namn, där de visas som *Ospecificerad*

I diagram kan du även söka vidare på varje segment och visa vilka poster ett segment består av.

Många rapporter innehåller även en tabell med stöduppgifter för att användarna ska kunna jämföra relativa och absoluta tal.

Så här ändrar du rapportens perspektiv:

- Om du vill organisera om samma data från ett annat perspektiv väljer du en annan kategori i listrutan.

Så här visar du de poster som ett segment i diagrammet består av:

- Klicka på ett segment i ett cirkeldiagram eller ett stapeldiagram.

  En lista visas med de underliggande affärsmöjligheter, konton eller serviceärenden som bidrar till det segmentet.

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.

Category	Description
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 (på sidan 1375)

- Reviewing Report Data (finns "Granska rapportdata" på sidan 950)

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 (finns "Hantera analyser" på sidan 946).
- **Manage Analyses.** Click this link to delete or rename an existing analysis. For more information, see Managing Analyses (finns "Hantera analyser" på sidan 946).
- **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 (finns "Om ämnesområden i rapporter" på sidan 967).

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 (finns "Om begränsningar i rapporter" på sidan 962).
- 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 (finns "Steg 1: Ange villkor" på sidan 1189)

  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 (finns "Steg 2: Skapa layouter" på sidan 1217)

Add charts or tables (optional) to include graphical or alternative representations of the data.

3 Step 3: Defining Prompts (Optional) (finns "Steg 3: Definiera frågor (valfritt)" på sidan 1266)

Add prompts that allow users to specify filter values when they run the report.

4 Step 4: Reviewing Reports (finns "Steg 4: Granska rapporter" på sidan 1270)

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)

Record Type	Historical or Real-Time	Subfolder Name
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)
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)

Record Type	Historical or Real-Time	Subfolder Name
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

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 (finns "Om rapportprestanda" på sidan 1314) and Optimizing Performance (finns "Optimera prestanda" på sidan 1315).

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 (finns "Om synlighet för poster i analys" på sidan 1363).

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 (på sidan 1396)
- Account Addresses Historical Analytics Subject Area (på sidan 1396)

- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (finns "Account and Competitor History Analytic Subject Area" på sidan 1398)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (på sidan 1401)
- Account and Related Account Historical Analytics Subject Area (på sidan 1405)
- Account Contact Historical Analytics Subject Area (på sidan 1408)
- Account History Historical Analytics Subject Area (på sidan 1410)
- Account Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 1413)
- Activity History Historical Analytics Subject Area (på sidan 1414)
- Asset History Historical Analytics Subject Area (på sidan 1417)
- Call Activity Historical Analytics Subject Area (på sidan 1419)
- Campaign Historical Analytics Subject Area (på sidan 1422)
- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (på sidan 1425)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (på sidan 1427)
- Contact Historical Analytics Subject Area (på sidan 1429)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (på sidan 1431)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (på sidan 1432)
- Contact Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 1434)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (på sidan 1436) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (på sidan 1438) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only
- Dealer History Analytic Subject Area (finns "Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik" på sidan 1019) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- Event History Historical Analytics Subject Area (på sidan 1442)
- Household Historical Analytics Subject Area (på sidan 1445) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (på sidan 1447)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (på sidan 1450) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (på sidan 1453)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (på sidan 1456)
- Opportunity Contact History Analytic Subject Area (finns "Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighet, kontakter" på sidan 1037)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (på sidan 1461)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (på sidan 1464)

- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 1466)
- Partner History Analytic Subject Area (finns "Ämnesområde för analys av partnerhistorik" på sidan 1045) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (på sidan 1469)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (på sidan 1471) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (på sidan 1474)
- Quote Historical Analytics Subject Area (på sidan 1476)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (på sidan 1478)
- Service Request Historical Analytics Subject Area (på sidan 1480)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (på sidan 1483)
- Solutions Historical Analytics Subject Area (på sidan 1485)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (på sidan 1487)
- Usage Tracking Analysis Analytic Subject Area (finns "Analysämnesområde för analys av användningsbevakning" på sidan 1068)

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 (finns "Rapportämnesområde för kontokontakter" på sidan 1075)
- Account Contacts Reporting Subject Area (finns "Rapportämnesområde för kontokontakter" på sidan 1075)
- Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1498)
- Accounts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1500)
- Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1503)
- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1506)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1509)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1513)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1515)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1530)
- Assets Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1533)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1535)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1538)

- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1541)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1543)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1545)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1548)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1550)
- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1553)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1555)
- Events Reporting Subject Area (finns "Ämnesområde för händelserapportering" på sidan 1137)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1560)
- Households Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1565) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1569)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1572)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1575)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1578)
- Opportunity Contacts Reporting Subject Area (finns "Ämnesområde för rapportering om affärsmöjlighet, kontakter" på sidan 1159)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1582)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1584)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1586)
- Partners Reporting Subject Area (finns "Ämnesområde för partnerrapportering" på sidan 1167) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1590) (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition only)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1593)
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1595)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1597)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1599)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1601)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 1603)

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

Subject Area Type	Description
	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 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-

Subject Area Type	Description
	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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Service Request	All optimized fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med

standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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:

- 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
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
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

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:

- 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

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:

- 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

Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av återförsäljarhistorik kan du analyser återförsäljarhistoriken med avseende på serviceärenden och aktiviteter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Återförsäljarmått
  - Anpassade återförsäljarmått
  - Antal återförsäljare
  - Antal serviceärenden
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter

Användningskommentarer

Ingen

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
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

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:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med

standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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.

Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighet, kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om alla kontakter som är associerade med en affärsmöjlighet eller en kontakt som är associerad med flera affärsmöjligheter. I övriga ämnesområden för affärsmöjligheter kan du endast rapportera om en affärsmöjlighets primära kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

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

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

Ämnesområde för analys av partnerhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av partnerhistorik kan du analysera partnerhistoriken. Du kan analysera kundämnen, affärsmöjligheter och intäkter efter partner och distrikt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Partner
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för ägande partner
  - Antal affärsmöjligheter
    - Antal partner med affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Gensnittlig bokförd intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
    - Stängd intäkt
    - Bokförd intäkt (000)
    - Bokförda produktintäkter
    - Bokförda produktintäkter (000)
    - Produktintäkter (000)
    - Antal kundämnen
    - Antal arkiverade kundämnen
    - Antal kvalificerade kundämnen
    - Antal avslagna kundämnen
    - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)

- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Genomsn. antal dagar till uppföljning för kundämne
- Genomsnittlig potentiell intäkt
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Antal partner med kundämnen

- Anpassade mått för partner
- Antal partner

Användningskommentarer

Ingen

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
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:

- 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

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
- 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
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Field

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

Analysämnesområde för analys av användningsbevakning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Om du vill ha tillgång till ämnesområdet måste du ha behörigheten Användningsbevakning. Administratörsrollen har behörigheten som standard.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att användare med behörigheten Användningsbevakning kan analysera användningen av Oracle CRM On Demand i företaget. Företag kan analysera användningen av följande applikationer i Oracle CRM On Demand:

- Applikationsanvändning
- Användaranpassning
- Installation och konfiguration

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Innehåll
- Datum
- Objekttyp
- Användare
- Användares inloggningshistorik

Mått

Den fullständiga listan över mått i ämnesområdet och fälten där de sparas:

I följande tabell visas måtten för Prestation för analys. De här måtten representerar prestationen för frågor.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per rapportnamn och infopanelsnamn per vecka. Om en rapport finns tillgänglig även i en infopanel speglar antalet begäranden för rapporten endast de begäranden där den kördes som en rapport. Eftersom en infopanel ofta innehåller mer än en rapport ingår inte begäranden som körs i en infopanel i det antal som beräknas för rapporterna.
Antal misslyckade gånger	Ja	Ja	Ja	Antal gånger som begärandena inte kunde utföras per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Genomsnittlig svarstid (s)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i sekunder) för begäranden.

I följande tabell visas måtten för applikationsanvändningen i Oracle CRM On Demand. De här måtten representerar användningen av olika applikationsobjektstyper, inklusive hur många poster som skapades, uppdaterades och togs bort. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal skapade poster	Ja	Ja	Ja	Antal skapade poster per objekt per användare per månad

Antal uppdaterade poster	Ja	Ja	Ja	Antal uppdaterade poster per objekt per användare per månad
Antal borttagna poster	Ja	Ja	Ja	Antal borttagna poster per objekt per användare per månad

I följande tabell visas måtten för Prestation för sidvy i Oracle CRM On Demand.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per sida per vecka
Genomsnittlig svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Längsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Längsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Minsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Minsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer

Obs! Värdena för längsta svarstid och minsta svarstid är bara tillgängliga för sidvisningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Sidvisningsposter som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 25 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

I följande tabell visas måtten för Installation och konfiguration. Måtten är en ögonblicksbild av den senaste installationen och konfigurationen av Oracle CRM On Demand vid tidpunkten då användningsbevakningsdata förnyades inkrementellt. Måtten för installationen och konfigurationen är unika eftersom de inte fångas på någon dimensionsnivå.

Mått	Beskrivning
Antal administratörer	Antal administratörer som har beviljats någon av följande behörigheter: Hantera företag, Hantera företag - definiera valutor, Hantera företag - återställ alla lösenord, Hantera teman, Hantera innehåll, Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor, Hantera böcker, Hantera distrikt, Hantera användare, Hantera roller och åtkomst, Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare
Antal tilldelningsregler	Antal tilldelningsregler som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal böcker	Antal grupper som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal valutor	Antal valutor som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade fält	Antal anpassade fält som används i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade objekt	Antal anpassade objekt som har distribuerats i Oracle CRM On Demand

Antal anpassade flikar	Antal anpassade webbflikar som används i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal språk	Antal språk som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal säljprocesser	Antal säljprocesser som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal distrikt	Antal distrikt som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal webbappletar	Antal webbappletar som används i Oracle CRM On Demand
Antal webblänkar	Antal webblänkar som används i Oracle CRM On Demand
Antal arbetsflöden	Antal arbetsflöden som har ställts in i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen. Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (månad)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen
Antal dagar sedan senaste inloggningen	Ja	Nej	Antal dagar sedan senaste inloggningen av användaren
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare under den månaden
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser som har definierats i företagsprofilen
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 3 inloggningar och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.

Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antalet unika gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 1 unik inloggning och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per månad
% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare under den månaden, dividerat med antalet aktiva användare.
Genomsnittlig månatlig inloggningsfrekvens	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven månad dividerat med antalet inloggade användare för den månaden.

Användningsanteckningar

Det här avsnittet innehåller användningsanteckningar.

Om användningsbevakningsdata

Användningsbevakningsdata i datalagret förnyas varje vecka utifrån informationen i applikationsdata för Oracle CRM On Demand. Användningsbevakningsdata förnyas på helgerna och följer inte den inkrementella förnyelsen som utförs på natten för resterande data.

Användningsbevakningsmått beräknas bara om för den innevarande månaden. Den föregående månadens data beräknas endast om om den aktuella veckan spänner över månadsskiftet. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 omberäknas användningsbevakningen för både maj och juni eftersom månadsskiftet inträffade i veckan. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 beräknas användningsbevakningsmåtten om för både maj och juni, eftersom månadsskiftet inträffade under den aktuella veckan.

Användningsbevakningsvärdena summeras per kalendermånad. Det går att analysera dessa värden per företagets räkenskapskalendrar, men de justeras inte med räkenskapskalendern för företag med kalendrar som inte är standard. Det kan förekomma underligheter i en räkenskapskalenderdefinition, särskilt om du använder en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en anpassad kalender där två kalendermånader startar i en

räkenskapsperiod eller ingen kalendermånad startar i en räkenskapsperiod. I sådana situationer kan användningsbevakningsmåtten antingen blåsas upp eller bli helt obefintliga för en viss räkenskapsperiod.

De flesta användningsbevakningsdata fångas på veckonivå. Några mått för användaranpassningen fångas inte på veckonivå. Alla mått för installationen och konfigurationen fångas inte på veckonivå. Eftersom användningsbevakningsdata fångas på veckonivå kan data aggregeras per månad, kvartal och år. Eventuellt visas inga resultat om aggregeringen körs på nivåer som är lägre än veckonivån.

Om användarinloggningshistorik

Data från användarinloggningshistoriken som är äldre än 90 dagar rensas kontinuerligt bort i applikationen Oracle CRM On Demand. Därför finns det stöd för cirka 90 dagar för måtten för användaranpassningen i funktionen Användningsbevakning när applikationen Oracle CRM On Demand först uppgraderas till den här utgåvan. Data från användaranpassningshistoriken behålls däremot i datalagret som stöd åt den historiska trendanalysen i måtten för användaranpassningen i analyserna för Oracle CRM On Demand. Dessa data behålls tills nästa fullständiga förnyelse utförs, även efter att data har rensats bort i Oracle CRM On Demand.

Användningsbevakningsmått

Användningsbevakningsmåtten samlas in per kalendervecka. Om du använder en kalender som inte är standard, till exempel 5-4-4, 4-4-5, eller en anpassad räkenskapskalender kan en räkenskapsmånad eller ett räkenskapskvartal eventuellt innehålla fler eller färre veckor jämfört med övriga räkenskapsmånader eller räkenskapskvartal. Därför kan måtten bli något större eller något mindre för en viss månad eller ett visst kvartal. Det här beteendet är väntat i de fall då företagets mått inte är helt justerade efter räkenskapskalenderns definitioner och måtten analyseras per månad och kvartal i räkenskapskalendern.

Innehållsdimension

Innehållsdimensionen är gemensam för både måtten för Prestation för analys och måtten för Prestation för sidvy.

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för analys använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = analys
```

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för sidvy använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = Sidvy
```

När du analyserar måtten för Prestation för sidvy är de enda tillgängliga innehållsdimensionsfälten de följande: Innehållskategori och Innehåll. För Prestation för sidvy motsvaras namnvärdet för Innehåll av rubriken på fönstret. För Prestation för analys motsvaras namnvärdet för Innehåll av rapport- eller infopanelsnamnet.

Om du vill visa sökvägen för rapporterna i din analys ska du använda fältet Innehållsdetaljer i dimensionen Innehåll. Innehållsdetaljer visas endast när innehållskategorin har ställts in på Analys och för innehåll med innehållstypen Delad rapport/Personlig rapport. Formatet för rapportsökvägarna är följande:

- Sökväg för en användares personliga mapp:

  ```
  users/<inloggingsnamn>
  ```

Exempel:

`/users/analyticsrto10#admin`

- Sökväg för företagets delade mapp:

  `/shared/Företag_<nr>_delad_mapp`

  Exempel:

  `/shared/Företag_9999_delad_mapp`

- En inbäddad rapportsökväg har följande suffix:
  `/_Emb`

Analysprestationsmått

Det går inte att kombinera analysprestationsmåtten med några andra mått. Det går inte att kombinera sidvyprestationsmåtten med några andra mått. Dessa två prestationsrelaterade måttyper lagras med hjälp av olika detaljnivåer som skiljer sig från varandra och från alla andra mått. Analysprestationsmåtten samlas in på innehålls-, användar- och veckonivå. Måtten samlas in varje gång som en användare kör en rapport, och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i sekunder.

Måtten för Prestation för sidvy fångas däremot på sid- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje sida visas varje gång och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i millisekunder.

Med hjälp av analysprestationsmått går det att rapportera mått per enskild användare. Prestation för sidvy utförs dock endast på företagsnivå. De flesta sidvyer har en rubrik, men för sidvyer som saknar rubriker rapporteras måttet för användningsprestationen som *Övrigt*. Analysprestationsmåtten ingår i både delade och personliga infopaneler, men inte i dynamiska frågor. Genom innehållsnamnen för både sidvyer och analyser visas mått som baseras på företagets standardspråk och standardnamngivningen för objekt. De stöder inte användarspråk eller namnändring av objekt.

Begränsningar för Användares inloggningshistorik

I dimensionen Användares inloggningshistorik anges källan för användarinloggningen, till exempel Interaktiv, Webbtjänster, Mobil osv. Dimensionen har följande begränsningar:

- De enda mått som kan användas med Användares inloggningshistorik är följande mått för användaranpassning:
  - Antal totala inloggningar
  - Antal ej utförda inloggningar
- Endast data för den aktuella månaden uppdateras genom en inkrementell förnyelse.
- Historikdata för kolumnerna för inloggningstyp uppdateras inte genom en inkrementell förnyelse.

Obs! Värdena för inloggningstyp är bara tillgängliga för användarinloggningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Poster med användares inloggningshistorik som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 29 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

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

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
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 (finns "Använda optimerade filtreringsfält" på sidan 1187). 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 (finns "Ämnesområde för prognosrapportering" på sidan 1138). 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

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
- Date Created
- Owned By User
- Territory

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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 (finns "Använda optimerade filtreringsfält" på sidan 1187). 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- Campaign
- Date Created
- Owned By User
- Related Account
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- Activity
- Campaign
- Contact
- Lead
- Opportunity
- Service Request
- Quota

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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 (finns "Använda optimerade filtreringsfält" på sidan 1187). 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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 (finns "Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik" på sidan 985).

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
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
- Campaign
- Contact
- Date Created
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

These subject areas have the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Contact
- Custom Object
- Date Created
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet

Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

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 (finns "Använda optimerade filtreringsfält" på sidan 1187). 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- Opportunity
- Opportunity Product Revenue
- Owned By User
- Primary Contact
- Product
- Product Category
- Quota

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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 (finns "Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik" på sidan 1038).

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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- Activity
- Contact
- Message Response
- Messaging Plan
- Messaging Plan Item
- Product

Optimized Filtering Fields

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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
- 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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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
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

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Information om hur du använder optimerade filtreringsfält finns i Använda optimerade filtreringsfält (på sidan 1187). Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- 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

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

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 (finns "Använda optimerade filtreringsfält" på sidan 1187). 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 I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

7 Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

8 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

9 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

10 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

a Klicka på de inställningar som du vill använda.

b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

11 Klicka på 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.

Använda optimerade filtreringsfält

Optimerade fält slutar med ordet *kod* (gäller urvalslistor) eller *UTC (*Coordinated Universal Time; gäller datum- och tidsfält). Om du använder optimerade fält i filtret ökar systemets rapportprestanda.

Kodfält i filter

I kodfält lagras urvalslistevärdena i form av språkoberoende kod (LIC), så att de kan användas i urvalslistor med många språk. I Oracle CRM On Demand hanterar du flera språk genom att använda språkoberoende kod och genom att skapa separata poster för varje språk. Till exempel kan du implementera ett statusfält på följande sätt för ett språkvärde med status Aktiv.

Språk	Värde	Språkoberoende kod
Engelska	Active	Aktiv
Franska	Actif	Aktiv
Tyska	Aktiv	Aktiv
Spanska	Activo	Aktiv

Om du vill filtrera aktiva konton skapar du ett filter för fältet Statuskod (den optimerade versionen av fältet Status) och för LIC-värdet (i det här fallet Aktiv). Oavsett vilket språk du använder förbättras systemets rapportprestanda när du söker efter ett LIC-värde, eftersom det då inte behövs något extra översättningssteg för sökning i andra språk.

Visa LIC-värdena för en urvalslista

Följ nedanstående procedur för att visa LIC-värdena för en urvalslista.

Så här visar du LIC-värdena för en urvalslista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. På sidan Fält klickar du på någon av Redigera urvalslista-länkarna för det aktuella urvalslistefältet.

   LIC-värdena finns i id-kolumnen.

UTC-fält i filter

När du använder UTC-fält är de inte konverterade till företagets eller användarens tidszon, vilket innebär att systemets rapportprestanda förbättras. Systemets rapportprestanda ökar ytterligare om datum- och tidsfälten är indexerade i databasen. Du kan utelämna dessa fält i rapporterna och i stället använda fält med justerade tidszoner.

Om hierarkier

Vissa dataobjekt, t.ex. konto, bok, affärsmöjlighet och distrikt, stöder en hierarkisk (träd-)struktur. Distriktshierarkin förekommer t.ex. i flera ämnesområden och används vanligtvis för att lagra information om säljdistrikt. Oracle CRM On Demand stöder 10 nivåer i hierarkin. En distrikthierarki som införts för ett företag i USA kan t.ex. ha den här typen av struktur:

- Toppnivån är inställd på USA.
- Nivå 8 har följande poster: Northeast, South, Midwest och West.
- Nivå 7 har delposter. Distriktet Northeast har t.ex. följande: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island och Connecticut.
- Nivå 6 har fler delposter. Posten Massachusetts har t.ex. följande: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts och Western Massachusetts.
- Nivå 5 delar upp de tidigare distrikten ytterligare. Distriktet Cape Cod har t.ex. följande: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis och Barnstable.
- Nivå 4 används inte i det här exemplet.
- Nivå 3 används inte i det här exemplet.
- Nivå 2 används inte i det här exemplet.
- Nivå 1 används inte i det här exemplet.

Den tidigare hierarkin komprimeras ytterligare, vilket visas i följande tabell. Det högsta antalet hierarkinivåer som stöds är 10. Så om en hierarki har färre än tio nivåer upprepas värdena på den lägsta nivån för de nivåerna (Hyannis för nivå 5 t.o.m. nivå 1). Med den här funktionen kan du rapportera om de relaterade måtten på vilken nivå som helst i hierarkin.

Distrikt på högsta nivån	USA
Distriktsnamn på nivå 8	Northeast
Distriktsnamn på nivå 7	Massachusetts
Distriktsnamn på nivå 6	Cape Cod
Distriktsnamn på nivå 5	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 4	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 3	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 2	Hyannis
Distriktsnamn på nivå 1	Hyannis

I användargränssnittet finns hierarkiattributen i en undermapp under huvuddimensionsmappen, t.ex. konto, distrikt o.s.v. Alla poster visas i alfabetisk ordning.

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 (finns "Lägga till kolumner i rapporter" på sidan 1190)
- Adding Custom Fields to Reports (finns "Lägga till anpassade fält i rapporter" på sidan 1190)
- Adding Filters to Columns in Analytics (på sidan 1611) (optional but recommended)
- Editing Column Properties (finns "Redigera kolumnegenskaper" på sidan 1199)
- Setting Up Column Formulas (finns "Ställa in kolumnformler" på sidan 1210)
- Adding Action Links to Analyses (på sidan 1632) (optional)
- Sorting and Reordering Columns (finns "Sortera och ordna om kolumner" på sidan 1215)

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Using Addresses in Reports (finns "Om användning av adresser i rapporter" på sidan 1215)
- Combining Results from Multiple Reports Using Set Operations (finns "Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder" på sidan 1216)

Lägga till kolumner i rapporter

När du skapar eller ändrar rapporter lägger du till kolumner tills din rapport innehåller alla data du behöver.

Obs! Det kan hända att perioderna i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalender till uppgifter i en ny räkenskapskalender.

Så här lägger du till kolumner i din rapport

1. Expandera kolumnlistorna i sektionen Aktivt ämnesområde så att kolumnerna som du kan ta med i rapporten visas.
2. Klicka på de kolumner som du vill ta med i rapporten.

   Obs! Du kan ta bort en kolumn från rapporten genom att klicka på X-ikonen inom den kolumnen. För att ändra ordningen på kolumnerna drar du dem till den nya positionen och släpper dem där.

Lägga till anpassade fält i rapporter

Du kan lägga till anpassade fält som kolumner i rapporter och analyser. Mer information om hur du lägger till kolumner i rapporter finns i Lägga till kolumner i rapporter (på sidan 1190).

För flerspråkiga distribueringar måste du översätta anpassade fält till samtliga språk som används, så att fälten kan läggas till i rapporter och analyser. Om de använda språken är t.ex. engelska och tyska och ett anpassat fält skapas på engelska måste det översättas till tyska, så att en tysk användare kan se och använda det anpassade fältet i en rapport eller analys.

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 (finns "Steg 2: Skapa layouter" på sidan 1217)). 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 (på sidan 1690) and Session Variables (finns "Sessionsvariabler" på sidan 1312).

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 (på sidan 1690).

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 (på sidan 1690).

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
```

Redigera kolumnegenskaper

Du kan redigera egenskaperna för en kolumn om du vill ändra utseendet och layouten på kolumnen och dess innehåll. Du kan även ange att formateringen endast ska gälla om innehållet i kolumnen uppfyller vissa kriterier. De val du gör för en kolumn gäller som standard endast för den aktuella rapporten.

Redigera utseendet på kolumninnehåll

Standardutseendet på kolumninnehållet är baserat på formatmallar och XML-meddelandefiler. Du kan använda fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper för att åsidosätta flera av standardinställningarna, bland annat det teckensnitt och den teckenstorlek som används. Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här redigerar du utseendet på kolumninnehåll

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2. Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

4. På fliken Dataformat kan du välja hur data ska visas genom att markera kryssrutan Åsidosätt standarddataformat.

   Med det här alternativet kan du åsidosätta standardegenskaperna för visning. De alternativ som visas varierar med datatypen. Om kolumnen till exempel innehåller numeriska data kan du välja hur du vill att talen ska behandlas, till exempel som procentsatser, namn på månader eller datum. Du kan välja hur många decimaler som ska visas, hur negativa tal ska visas, hur många siffror som ska visas och vilket tecken som ska användas som tusentalsavgränsare. Om kolumnen innehåller text kan du välja hur texten ska behandlas, till exempel som vanlig text, som HTML eller som en länk. Utifrån det du väljer visas den HTML-sträng som används för att visa data i textrutan Anpassat textformat.

Om du vill använda ett anpassat format på texten väljer du Anpassat textformat i listrutan Behandla text som och väljer ett anpassat format. Du kan skriva HTML-anrop som medför specialformat. Du kan också ange valfri giltig HTML-sträng, inklusive JavaScript, VBScript, osv.

I följande exempel används HTML för att ange kolumnbredden och höjden i tabeller och pivottabeller. I exemplet betyder den text som står inom parentes, [html] att HTML används och @-tecknet representerar kolumnens dynamiska innehåll.

[html]@

Om du inte kan HTML, JavaScript, VBScript, osv. kan du ta hjälp utifrån.

Om du vill skapa ett anpassat numeriskt format kan du använda #-tecknet för att ange signifikanta siffror och noll (0) för att ange antalet decimaler som ska anges även om talet inte har den noggrannheten. Det här är exempel:

Om du skriver ##,# visas 12,34 som 12,3

Om du skriver ##,000 visas 12,34 som 12,340

5 Klicka på OK när du är klar.

Redigera layouten på kolumninnehåll

Använd fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper när du vill utföra följande uppgifter:

- Ange om en kolumn ska visas i resultatet.

  Kolumner visas vanligtvis som standard i resultatet. Du kan dock välja att inkludera en kolumn i en rapport som du inte vill visa i resultatet, till exempel en kolumn som används för att skapa ett filter.

- Ange andra tabell- och kolumnrubriker och tillämpa anpassade format på dem.
- Styra visningen av dubblerade data, exempelvis kolumnvärden som upprepas.

  Data i en kolumn i en tabell kan upprepas i relation till rader med data i andra kolumner i samma tabell. Om en kolumn till exempel innehåller kundnamn och en annan kolumn de regioner där kunderna befinner sig kan regionsuppgifterna upprepas för varje kundrad. Du kan välja att visa dubblerade data endast en gång, eller visa dem på varje rad. Om du endast visar data som upprepar sig eller dubblerade data en gång kan tabellen bli något lättare att läsa och olika data kan då urskiljas tydligare.

- Ange vad som ska ske när användarna arbetar med resultatet, till exempel för att navigera till en annan rapport.

Du kan även använda funktioner och villkorsuttryck för att formatera resultat på olika sätt.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här döljer du en kolumn i resultatet:

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 Markera kryssrutan Dölj kolumnen om den inte redan är markerad.

Så här skapar du anpassade tabell- och kolumnrubriker:

1 Klicka på Ange villkor.

2 Klicka på kolumnens Kolumnegenskapsknapp.

Om du har kombinerade resultat från olika rapporter finns knappen Kolumnegenskaper på samma nivå som resultatkolumnen. Mer information om rapporter finns i Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 1216).

3 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

4 I området Rubriker markerar du kryssrutan Anpassade rubriker.

Det gör att du kan ändra texten i rubriken och rubrikens format.

5 Om du vill ändra texten för en tabell- eller kolumnrubrik skriver du en ny rubrik i lämplig textruta.

Rubriken används i den aktuella rapporten istället för standardrubriken.

Obs! Du kan även ange att navigering ska ske till en annan rapport i området Kolumnrubrik, interaktion.

6 Om du vill ändra formatet på en tabell- eller kolumnrubrik klickar du på knappen Redigera format intill textrutan.

Dialogrutan Redigera format visas.

Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerad formatering. Mer information finns i Formatera kolumninnehåll nedan.

Så här utelämnar du dubblerade data

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 I området Utelämna värden väljer du lämpligt alternativ:

- Välj Utelämna för att visa upprepade data endast en gång och utelämna dubblerade rader.
- Välj Upprepa för att visa upprepade data på varje rad.
- Välj Standard om du vill behålla standardegenskaperna för visning.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på en kolumn:

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på kolumnen väljer du lämpligt alternativ i området Kolumnrubrik, interaktion:

- Standard - återställer standardinteraktionen.
- Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
- Navigera – Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
- Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på ett värde:

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på ett värde väljer du lämpligt alternativ i området Värde, interaktion:

- Standard - återställer standardinteraktionen.
- Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
- Navigera – Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
- Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Tillämpa villkorsstyrd formatering på kolumninnehållet

I tabeller och pivottabeller kan villkorlig formatering bidra till att rikta uppmärksamheten mot ett visst dataelement om det uppfyller ett särskilt villkor. Du kan till exempel visa höga försäljningssiffror med en viss färg, eller visa en bild, t.ex. en pokal, intill namnet på de säljare som överträffar försäljningsmålet med en viss procentsats.

Det kan du åstadkomma genom att markera en eller flera kolumner i den rapport som ska användas, ange det villkor som ska uppfyllas och sedan välja de alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar som ska användas när villkoret är uppfyllt. De villkorliga formaten kan bestå av färger, teckensnitt, bilder, osv. för dina data och för den cell som innehåller dessa data. Det är nästan samma tillvägagångssätt för att ange ett villkor som för att skapa filter.

Du kan lägga till flera villkor så att informationen och tabellcellen visas i ett av flera olika format baserat på vilket värde informationen har. Låga försäljningsintäkter kan till exempel visas med en färg medan höga försäljningsintäkter visas med en annan färg.

Det finns flera små skillnader mellan villkorlig formatering för vanliga tabeller och för pivottabeller. Villkorliga format som formaterar en kolumn baserat på värdet på en annan kolumn avspeglas inte i en pivottabell men i en vanlig tabell. Det har till exempel ingen effekt på en pivottabell om du ställer in färgen på ett regionnamn baserat på försäljningen i den regionen. Om du däremot ställer in färgen på försäljningen baserat på försäljningssiffrorna avspeglas det i en pivottabell, liksom om du ställer in färgen på regionnamnet baserat på det verkliga namnet, till exempel att värdet för Östra regionen ska visas i fetstil i färg.

Obs! I pivottabeller bedöms villkoren för de värden som beräknas eller aggregeras i pivottabellen. Villkorlig formatering tillämpas baserat på de underliggande värdena även om du väljer alternativet Visa som för att visa värdena som procentsatser eller index.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här lägger du till villkorlig formatering i en kolumn i en rapport:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Villkorsstyrt format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Klicka på knappen Lägg till villkor och markera önskad kolumn i rapporten som ska användas för att konstruera villkoret.

   Dialogrutan Skapa/redigera filter öppnas. Välj operator och värde för villkoret.

   Obs! När du öppnar dialogrutan Skapa/redigera filter från fliken Villkorsstyrt format, visas endast de alternativ i dialogrutan som gäller för villkorliga format. I listrutan Operator visas till exempel en delmängd av de operatorer som används i villkorliga format.
4. Klicka på OK i dialogrutan Skapa/redigera filter.

   Dialogrutan Redigera format visas.
5. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

   Obs! Om du anger en bild som en del av den villkorliga formateringen visas den på vissa villkor i resultatet.
6. Klicka på OK när du är klar för att återgå till dialogrutan Kolumnegenskaper.

   I dialogrutan Kolumnegenskaper visas villkoret och den villkorliga formatering som ska användas.

   Kolumner utvärderas i den ordning som de visas.

   - Om du vill byta plats på en kolumn i ordningen klickar du på knapparna Flytta upp och Flytta ned.
   - Om du vill ta bort en kolumn från villkoret klickar du på knappen Ta bort.
   - Om du vill redigera ett villkor eller ett villkorsstyrt format klickar du på det.
7. Du kan ange att inkludera ett annat villkor eller klicka på OK om du är klar.

I följande exempel beskrivs hur villkorlig formatering kan tillämpas på resultatet.

Anta att en rapport innehåller tio kategorier som rangordnas, där värdet 1 står i den kolumn som har den sämsta placeringen och värdet 10 står för den bästa placeringen. Du kan då tillämpa villkorlig formatering för att åskådliggöra följande:

- En bild som anger att kolumner som innehåller 1, 2 eller 3 har en dålig placering.
- En annan bild som anger att kolumner som innehåller 4, 5, 6 eller 7 har en genomsnittlig placering.
- En tredje bild som anger att kolumner som innehåller 8, 9 eller 10 har en bra placering.

I dialogrutan Grafik väljer du bildplaceringsalternativet Endast bilder. I visningen av resultatet visas kolumnerna enbart med bilderna och inte med rangordningstalen.

Formatera kolumninnehåll

Använd dialogrutan Redigera format (och alternativen på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper) för att välja teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerade formateringsalternativ för kolumndata som visas i en cell i tabellformat, till exempel en tabell eller pivottabell. Du kan även ange inställningar för tabell- och kolumnrubriker.

Om du åsidosätter standardegenskaperna för formatering av en kolumn är de alternativ du anger statiska. Om du anger egenskaper för villkorlig formatering av en kolumn gäller de alternativ du anger endast om villkoret är uppfyllt.

Så här använder du dialogrutan Redigera format eller fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper:

1. På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
2. Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella teckensnittseffekter som ska användas (t.ex. understrykning).
4. I området Cell väljer du justering, bakgrundsfärg och en bild att visa i cellen.
   - Alternativen för horisontell och vertikal justering påminner om de alternativ som du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

     För horisontell justering:

     Välj Vänster för att vänsterjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för text. Välj Höger för att högerjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för numeriska data. Välj Mitten för att centrera data. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

     För vertikal justering:

     Välj Överkant för att justera informationen mot cellens överkant. Välj Underkant för att högerjustera informationen mot cellens underkant. Välj Mitten för att centrera data mitt i cellen. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.
   - När du klickar på knappen Bild öppnas dialogrutan Grafik.

- Välj alternativet Ingen bild om du inte vill ta med någon bild.
- Om du vill inkludera en anpassad bild väljer du alternativet Anpassad bild och anger lämplig sökväg i textrutan. Bilden bör vara tillgänglig för alla användare som kommer att visa resultatet. Anpassade bilder kan användas till både villkorliga och ovillkorliga resultat.
- Om du vill inkludera en bild använder du bildvalsfönstret. I det fönstret visas bilder som är användbara vid villkorlig formatering, till exempel mätare och trendpilar. I den vänstra rutan visas bildkategorierna. När du klickar på en bildkategori visas bilderna i den kategorin i den högra rutan. Välj en bild genom att markera alternativknappen intill den bild som du vill använda.
- Om du vill ange bildens placering i cellen ska du välja ett alternativ i listrutan Bildplacering:

Standard - visar alla bilder på standardpositionen, normalt till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, vänster - visar alla bilder till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, höger - visar alla bilder till höger om kolumndata eller kolumnrubriken.

Endast bilder - visar endast bilden och inga kolumndata eller kolumnrubriken.

5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

6 I området Ytterligare formateringsalternativ väljer du kolumnens bredd, höjd, indrag (vänster utfyllnad), höger utfyllnad, topputfyllnad och bottenutfyllnad.

7 I området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) kan du åsidosätta format och klasselement som anges i formatmallar i . Den här funktionen är till för användare som kan arbeta med CSS-dokument.

- Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på ikonen med +-tecknet.
- Klicka i kryssrutan intill de inställningar som du vill använda och ange sedan var klassen, formatet eller formatmallen finns.

  För Använd anpassat CSS-format kan du till exempel ange giltiga CSS-formatattribut, åtskilda av semikolon. Exempel:

  ```
  text-align:center;color:red
  ```

8 Klicka på OK när du är klar för att stänga dialogrutan.

Använda anpassade strängar för datum-/tidsformat

Strängar med anpassade datum-/tidsformat ger fler alternativ för formatering av kolumner som innehåller tidstämplar, datum och klockslag.

Så här anger du en sträng med anpassat datum-/tidsformat:

1 På sidan Ange villkor klickar du på knappen Kolumnegenskaper för en kolumn som innehåller en tidsstämpel, ett datum eller en tid.

2 Markera följande alternativ i området Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper: Åsidosätt standarddataformat.

3 I fältet Datumformat väljer du Anpassad i listrutan.

4 I fältet Anpassat datumformat skriver du den anpassade formatsträngen exakt så som den visas i följande tabeller, inklusive vänster- och högerparenteserna ([ ]).

Obs! Du måste skriva den anpassade formatsträngen i fältet Anpassat datumformat. Det går inte att välja anpassade formatsträngar i listrutan.

Allmänna anpassade formatsträngar

Följande tabell innehåller några allmänna anpassade formatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas på det språk som användaren har ställt in.

Allmän formatsträng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat. Du kan även skriva [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat.
[FMT:dateInput]	Formaterar datumet i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:time]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeInput]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeStampShort]	Motsvarar att skriva [FMT:dateShort] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat. Du kan även skriva [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Motsvarar att skriva [FMT:dateLong] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeStampInput]	Motsvarar att skriva [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Den här strängen formaterar datumet och klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterar endast timfältet enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.

Anpassade ODBC-formatsträngar

Följande tabell innehåller anpassade ODBC-standardformatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas enligt ODBC-standarden.

ODBC-formatsträng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterar datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd (fyra siffror för året, två siffror för månaden och två siffror för datumet).
[FMT:timeODBC]	Formaterar klockslaget enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss (två siffror för timmar, två siffror för minuter och två siffror för sekunder).
[FMT:timeStampODBC]	Motsvarar att skriva [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Den här strängen formaterar datumet i formatet åååå-mm-dd och klockslaget i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visar ordet datum och därefter datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd. Datumet visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeTyped]	Visar ordet tid och därefter tiden enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss. Klockslaget visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeStampTyped]	Visar ordet tidstämpel och därefter tidstämpeln enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidstämpeln visas inom enkla citattecken (').

Anpassade formatsträngar för heltalsfält

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som är tillgängliga när du arbetar med heltalsfält. Med hjälp av dessa kan namn på månader och dagar visas enligt användarens språkinställning.

Heltalsfält innehåller heltal som representerar månaden eller veckodagen. För månader representerar siffran 1 januari, 2 februari och så vidare till siffran 12 som representerar december. För veckodagar representerar siffran 1 söndag, 2 måndag och så vidare till siffran 7 som representerar lördag.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[MMM]	Visar en förkortning av månadens namn enligt användarens språkinställning.
[MMMM]	Visar månadens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.
[DDD]	Visar en förkortning av veckodagens namn enligt användarens språkinställning.
[DDDD]	Visar veckodagens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar. Dessa strängar kan användas för följande typer av fält:

- Fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagens början (00:00).

- Fält där utdata är i formatet [FMT:timeHour]. (I det här formatet visas timfältet endast enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och formaterar antalet timmar enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 02 och värdet 12:24 formateras som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och formaterar antalet minuter enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 00 och värdet 363,10 som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och formaterar antalet sekunder enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 600 formateras som 00, värdet 3 600 formateras som 1 och värdet 61 214,30 som 17.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar och minuter

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar och minuter. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagen början (00:00).

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:timeHourMin]. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat, men sekunderna utelämnas.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 12 formateras som 00:12, värdet 73 formateras som 01:13 och värdet 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 60 formateras som 00:01, värdet 120 formateras som 00:02 och värdet 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och antalet timmar konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm det återstående antalet minuter. Värdet 0 formateras som 00:00, värdet 1,5 formateras som 01:30 och värdet 13,75 som 13:45.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar, minuter och sekunder

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar, minuter och sekunder. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar tid.

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:time], som beskrivs i avsnittet Allmänna anpassade formatsträngar. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 00:01:00, värdet 126 formateras som 00:02:06 och värdet 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 01:00:00, värdet 126 formateras som 02:06:00 och värdet 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 6,5 formateras som 06:30:00 och värdet 12 formateras som 12:00:00.

Avancerade anpassade format

Utöver de format som beskrivits ovan kan du formatera datum och klockslag genom att skapa ett eget format med hjälp av några av de vanliga format som beskrivs i följande tabell.

Med hjälp av följande format kan du till exempel skapa formatet:

dddd - h:mm tt

som formaterar datumstämpelfält så här:

Måndag - 4:03 PM

Obs! När du använder dessa format ska du inte inkludera de parenteser ([ ]) som krävs för andra format.

Följande format ger större flexibilitet vid formatering, men de medger inte att datumformat ändras enligt användarens språkinställning, vilket går med många av de tidigare beskrivna formaten.

Några vanliga datum- och tidsformat beskrivs i följande tabell.

Format	Resultat
d	Numret på datumet i månaden (t.ex. 1 till och med 31). Datum som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
dd	Som d, men datum som består av en siffra skrivs med en nolla före.
ddd	Förkortning av veckodagen bestående av tre bokstäver (t.ex. mån, tis).

Format	Resultat
dddd	Veckodagens fullständiga namn (t.ex. måndag, tisdag).
M	Numret på månaden (t.ex. 1 till och med 12). Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
MM	Som M, men månader som består av en siffra skrivs med en nolla före.
MMM	Förkortning av månaden bestående av tre bokstäver (t.ex. jan, feb).
MMMM	Månadens fullständiga namn (t.ex. januari, februari).
åå	Tvåsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 09).
åååå	Fyrsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 2009).
t	Timmar i 12-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
tt	Som t, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
T	Timmar i 24-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
TT	Som T, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
m	Antalet minuter. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
mm	Som m, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
s	Antalet sekunder. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
ss	Som s, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
tt	Indikering för AM och PM. Används med formaten t och tt.

Ställa in kolumnformler

Avancerade användare kan skapa nya formler eller redigera befintliga formler med hjälp av inbyggda funktioner. I Oracle CRM On Demand finns stöd för flera olika SQL-92-funktioner och även tillägg till SQL-92. Information om tillgängliga funktioner finns i Använda funktioner i analyser (på sidan 1272).

Så här redigerar du eller lägger till en formel

1. Klicka på knappen Redigera formel för en kolumn som du vill redigera eller lägga till en formel för på sidan Ange villkor.
2. Klicka på fliken Kolumnformel i dialogrutan Redigera kolumnformel.
3. Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ändra texten i tabell- och kolumnrubriker.
4. Ändra formeln efter behov med hjälp av knapparna under kryssrutan Kolumnformel.

5 Välj efter behov en aggregeringsregel i listrutan Aggregeringsregel.

6 Klicka på fliken Platshållare och kombinera flera värden eller intervall i platshållare, om det behövs.

Mer information finns i instruktionerna för att kombinera flera värden eller intervall i platshållare i det här avsnittet.

7 Klicka på OK.

I en analys kan du även använda funktioner och villkorsuttryck för att presentera sökresultat på olika sätt.

Så här kombinerar du värden eller intervall i platshållare

1 Klicka på fliken Platshållare i dialogrutan Redigera kolumnformel.

2 Klicka på Lägg till platshållare, ange eller välj värdena eller intervallen för värdet som du vill kombinera i platshållaren och klicka sedan på OK.

3 Ange ett namn på platshållaren i dialogrutan Redigera platshållarnamn.

4 Upprepa steg 2 och 3 tills du har lagt till alla platshållare du vill.

Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

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=AccountDetailNav&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=OpportunityDetailNav&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>"
```

Sortera och ordna om kolumner

Du kan välja sorteringsordning för uppgifterna i en kolumn och även se till att kolumnerna visas i den ordning du vill ha dem.

Du kan ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en analys. När du klickar på knappen Sortera efter visas en ny bild som anger sorteringsordningen för resultaten för den valda kolumnen.

Så här sorterar du en analys baserat på kolumner

1. Klicka på knappen Ordna per för kolumnen du vill sortera per på sidan Ange villkor.

   Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår.

2. Fortsätt klicka på knappen Sortera efter tills den önskade sorteringsorden visas.

   Följande tabell innehåller information om tillgängliga sorteringsordningar.

Knapp	Beskrivning

Knapp	Beskrivning
	Den valda kolumnen kommer inte att användas för att sortera resultaten.
	Resultaten sorteras i stigande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	Resultaten sorteras i fallande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	En siffra som visas på en Sortera efter-knapp anger att kolumnen inte är primär sorteringskolumn för resultaten. Numret har att göra med när sorteringsordningen tillämpas. I det här exemplet används kolumnen som andra sorteringsordningskolumn. Uppåtpilen anger att resultaten sorteras i stigande ordning, med hjälp av objekten i den valda kolumnen.

Om användning av adresser i rapporter

Många rapporter kräver att adressfält används. I Oracle CRM On Demand kan du generera rapporter om adresser på två sätt, beroende på vilka dina behov är. I Aktivt ämnesområde finns en adressmapp med ordet Utökad (exempelvis Faktureringsadress – Utökad) som innehåller rapportering om samtliga nio standardadressfält i Oracle CRM On Demand. Information om hur de olika fälten mappar till adressformatet för specifika länder finns i Om länder och adressmappning.

Fält som inkluderats från adressens Utökad-mapp är inte borrningsbara i rapporter. Fältetiketter visas genomgående oberoende av landet för posterna och användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

De flesta av de övriga adressfälten i Aktivt ämnesområde (de som inte finns i Utökad-mappen) är borrningsbara när de är inkluderade i rapporter. De fält som visas matchar de fält som associerats med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand. Däremot kanske inte alla fält visas om det land som associerats med en specifik post inte överensstämmer med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder

När du valt ett ämnesområde och lagt till kolumner i en rapport kan du kombinera kriterier från ett eller flera ämnesområden med hjälp av angivna åtgärder. Med angivna åtgärder kombineras resultaten från två eller fler rapporter i en enda rapport.

Obs! Numret och datatyperna för kolumnerna som väljs i respektive komponent måste vara desamma. Kolumnlängden kan vara annorlunda.

I följande tabell beskrivs angivna operatorer och vilken effekt dessa har på resultaten.

Angiven operator	Effekt på resultaten
Union	Returnerar rader utan dubbletter från alla rapporter.
Union All	Returnerar alla rader från alla rapporter, inklusive dubbletter.
Intersect	Returnerar rader som är gemensamma för alla rapporter.
Minus	Returnerar rader från den första rapporten som inte finns i andra rapporter.

För att kombinera resultaten från flera rapporter

1. Klicka på plustecknet i sektionen Avancerad på sidan Ange villkor och klicka sedan på Kombinera med liknande analys.
2. I dialogrutan Ämnesområde väljer du ett ämnesområde som innehåller de data du vill kombinera med kolumnerna i din rapport.

   Ämnesområdet kan vara samma ämnesområde som de befintliga kolumnerna i rapporten tillhör eller ett annat ämnesområde.

   Sidan Angivna åtgärder visas.
3. Om du vill bygga en kombinerad rapport följer du instruktionerna på skärmen.
4. Klicka på knappen Ställ in och välj åtgärdstyp.
5. Välj kolumner från urvalsområdet som du ska kombinera med den första rapporten.
6. Om det behövs ska du definiera de filter som är specifika för det aktuella ämnesområdet.
7. Lägg till ytterligare ämnesområden genom att klicka på Redigera i sektionen Angivna åtgärder och sedan välja Skapa nya kriterier.
8. Redigera kolumnegenskaper (formatera kolumn, sortera) för den kombinerade rapporten genom att klicka på Resultatkolumner i sektionen Angivna åtgärder.

   Den här åtgärden visar resultatkolumnerna med knappar som du kan använda för att redigera format och sortera dem.

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.
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.

Layout	Description
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.
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 (finns "Lägga till rubriker i resultat" på sidan 1220)
- Adding Tables to Results (finns "Lägga till tabeller i resultat" på sidan 1221)
- Showing Results in Charts (finns "Visa resultat i diagram" på sidan 1223)
- Showing Analytics Results in Pivot Tables (på sidan 1657)
- Showing Results as Gauges Using Gauge View (finns "Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn" på sidan 1246)
- Showing Filters Applied to Analytics Results (på sidan 1672)
- Adding Markup Text to Results (finns "Lägga till text i resultat" på sidan 1252)
- Adding Legends to Reports Using Legend View (finns "Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn" på sidan 1255)
- Allowing Users to Change Columns in Reports (finns "Låta användarna ändra kolumner i rapporter" på sidan 1255)
- Allowing Users to Select a Specific View Using View Selector View (finns "Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren" på sidan 1256)

- Showing Results in Funnel Charts (finns "Visa resultat i trattdiagram" på sidan 1257)
- Adding Narrative Text to Results (finns "Lägga till beskrivande text i resultat" på sidan 1259)
- Showing Results in Scrolling Tickers (finns "Visa resultat i rullande börskoder" på sidan 1262)
- Alerting Users to No Data (finns "Avisera användarna om att data saknas" på sidan 1265)

Lägga till rubriker i resultat

Använd vyn Rubrik om du vill lägga till en titel, en underrubrik eller en länk till en anpassad online-hjälpsida och tidsstämplar till resultatet. Rubriker och underrubriker kan formateras.

En vy för Rubrik läggs alltid till i resultaten som den första vyn.

Arbeta med en rubrikvy

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny rubrikvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer sedan Rubrik i listrutan Vyer.
   - Om du vill redigera en befintlig rubrikvy letar du upp rubrikvyn och klickar på knappen Redigera vy.
2. I textrutan Rubrik anger du texten som ska visas som rubrik.

   Om du inte anger en rubrik används namnet för den sparade rapporter som rubrik. För rapporter som inte har sparats är textrutan Rubrik tom.
3. Om du inte vill att det sparade namnet för rapporten ska visas avmarkerar du kryssrutan Visa sparat namn.

   Om kryssrutan är markerad visas det sparade namnet nedanför texten i textrutan Rubrik (om den här texten finns).
4. (Valfritt) Om du vill visa en logobild eller annan grafik anger du sökväg för detta i textrutan Logo.

   Bilden visas till vänster om rubriktexten. Bilden eller grafiken ska vara tillgänglig för alla användare som visar den här rapporten.
5. (Valfritt) I textrutan Underrubrik anger du texten som ska visas som underrubrik.

   Texten för underrubrik kommer efter den huvudrubriken på en ny rad.
6. Om du vill lägga till ytterligare formatering på rubriken eller underrubriken gör du något av följande:
   a. Klicka på redigeringsknapparna till höger om dialogrutorna Rubrik och Underrubrik.
   b. Välj alternativ för teckensnitt, cell och gränser och klicka sedan på OK.

   Obs! Om du anger en ny bildtext ersätter den ursprungliga rubriken eller underrubriken.

7 Om du vill visa rapportens genomförandedatum eller -tid väljer du ett av alternativen för tidsstämpel från listrutan Starttid.

8 Om du vill tillhandahålla en länk till anpassad hjälp eller annan information som rör rapporten anger du lämplig URL i textrutan Hjälp, webbadress.

Webbadressen ska vara en adress som är tillgänglig för alla användare som kommer kunna se rapporten.

9 När du är klar kan du spara rapporten med rubrikvyn.

Lägga till tabeller i resultat

Använd tabellvyn om du vill visa resultat i en standardtabell. Användarna kan navigera och borra nedåt i resultaten. Du kan lägga till en totalsumma och kolumnsummor, ange anpassade tabell- och kolumnrubriker samt ändra formeln eller aggregeringsregeln för en kolumn. Du kan även ändra egenskaperna för en kolumn om du vill styra utseendet och layouten för en kolumn och dess innehåll samt ange formatering som enbart ska tillämpas om kolumnen uppfyller vissa villkor.

Du kan även ange sidnumrering och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering. Om kolumnsortering välj kan kolumnrubrikerna för de kolumner som kan sorteras visas något upphöjda.

En tabellvy läggs alltid till i resultaten som den andra vyn.

Totalsumman för kolumner med aggregeringsregeln Genomsnittlig skiljer sig åt mellan tabellvyn och pivottabellvyn. I tabellvyn beräknas totalsumman för en kolumn med aggregeringsregeln Genomsnittligt från databasen (en summa dividerad med ett antal). I pivottabellvyn visas summan som genomsnittet av raderna i resultatuppsättningen.

Funktionen Totalsumma tar inte med måttfilter i beräkningen när resultaten läggs ihop. Om du till exempel har en rapport med en kontonamnskolumn och antal affärsmöjligheter i ett mått, med ett filer på Antal affärsmöjligheter som överstiger eller är lika med tio ignorerar funktionen Totalsumma måttfiltret och lägger istället ihop alla affärsmöjligheter.

Obs! Ändringar som görs i kolumnerna i tabellvyn (exempelvis kolumnformat, kolumnordning, sortering, formler) visas på sidan Definiera kriterier och ändringar på sidan Definiera kriterier visas i tabellvyn.

Arbeta med en tabellvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny tabellvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer Tabell i listrutan Vyer.
- Om du vill redigera en befintlig tabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen Redigera vy för tabellvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Om du vill visa knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan för rubrikverktygsfält med resultat i listrutan till höger om Visa.

3 Om du vill ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en rapport klickar du på knappen Sortera efter en kolumn.

Du kan sortera resultaten för fler än en kolumn. Om du väljer flera kolumner visas ordningen på knappen Sortera efter. Mer information om sortering finns i Sortera och ordna om kolumner (på sidan 1215).

4 Utför följande åtgärder om du vill ange summor:

- Klicka på knappen Totalsumma överst om du vill lägga till en totalsumma och kontrollera att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalsumma igen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)
- Om du vill lägga till summan för en enskild kolumn klickar du på knappen Totalt per för kolumnen och kontrollerar att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalt per igen för den enskilda kolumnen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)

Obs! Knappen Totalsumma per visas enbart för kolumner som det går att *summera per*. Detta är normalt en kolumn med upprepade värden som summeras. Om alternativet Rapportbaserad totalsumma inte valts beräknas totalsumman i systemet baserat på hela resultatuppsättningen, innan några filter tillämpas på måtten.

5 Klicka på knappen Redigera knapp om du vill lägga till anpassade rubriker eller redigera formeln för en kolumn.

Dialogrutan Redigera kolumnformel visas där du kan utföra följande åtgärder:

- Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ange anpassade rubriker och ange den nya rubriktexten på rätt plats.
- Ange den redigerade formeln för kolumnen i textrutan Kolumnformel.
- Om du vill ändra aggregeringsregeln för kolumnen väljer du ett alternativ i listrutan Aggregeringsregel.
- Klicka på fliken Platshållare om du vill kombinera flera värden eller värdeintervall från en viss kolumn i platshållare. Lägg sedan till och ange namn på platshållarna.

  Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

6 Klicka på knappen Kolumnegenskaper om du vill redigera egenskaperna för en kolumn eller ange formatering som ska tillämpas om innehållet i kolumnen uppfyller vissa villkor.

Dialogrutan Redigera kolumnformat visas där du kan göra urval:

- Information om hur du formaterar kolumner och lägger till villkorsstyrd formatering finns i Redigera kolumnegenskaper (på sidan 1199).

7 När du är klar kan du spara rapporten med tabellvyn.

Om du vill ange sidnummer och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering.

1 Klicka på knappen Redigera egenskaper för tabellvyn högst upp på arbetsytan i tabellvyn.

2 Gör önskade val.

Visa resultat i diagram

Använd diagramvyn när du vill placera kolumner i ett diagram och anpassa rubriken, förklaringsplatserna, axelrubrikerna, dataetiketterna, storleken och skalan. Du kan välja typen av diagram, till exempel kurvdiagram eller stapeldiagram, diagramundertypen, till exempel tvådimensionell, samt formatet på kolumnerna, till exempel formen och fyllnadsmönstret. Du kan också ange kantlinjer, färger och andra egenskaper. Användare kan borra nedåt i resultaten i diagramvyn.

Bland de diagramalternativ som kan väljas finns ytdiagram, stapeldiagram, bubbeldiagram, linjediagram och andra typer. Bland undertyperna finns 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.

I det här avsnittet beskrivs hur det går till att arbeta med diagram. Det innehåller följande information:

- Diagramgrafer
- Diagramvyknappar
- Grundläggande diagramkomponenter

Avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Lägga till och ändra diagramvyer
- Ange allmänna egenskaper för en diagramvy
- Styra visningen av rutnätet i diagramvyer
- Ange platsen för förklaringar i en diagramvy
- Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer
- Välja vilka kolumner som ska visas som axlar i diagramvyer
- Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer
- Redigera skalmarkörer i diagramvyer
- Skapa linjeskalmarkörer
- Skapa intervallskalmarkörer
- Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden
- Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyer
- Ange axelrubriker i diagramvyer
- Ange vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram
- Formatera utseendet på en diagramserie
- Välja dataetiketter i cirkeldiagram

Obs! I Oracle CRM On Demand används en diagrammotor från en tredje part. Diagramtypen, storleken och antalet element i diagrammet kan påverka om axlar eller förklaringar visas. Visningen av axlar eller förklaringar begränsas av det tillgängliga utrymmet på sidan i webbläsaren. Ibland kan du få axlar och förklaringar att visas i diagrammet genom att justera bredden och höjden.

Diagramgrafer

I följande tabell beskrivs de diagram som finns i listrutan Diagram och hur de ska användas. Alla typer av diagram passar inte för alla typer av data. Standarddiagrammet är ett diagram med stående staplar.

Diagramtyp	Beskrivning
Område	Ett ytdiagram påminner om ett linjediagram, men ytorna under linjerna är ifyllda. I ytdiagram visas den andel av helheten som respektive variabel står för. Ytdiagram är praktiska när du vill observera ändringar i ackumulerade värden eller procentsatser under en viss tid. Du kan till exempel jämföra grupper i vissa mätningar, som utfall, och visa grupptendenser.
Stapeldiagram med liggande staplar	Använd ett stapeldiagram med liggande staplar när du vill jämföra fakta genom att visa staplarna vågrätt. Stapeldiagram med liggande staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt. Du kan till exempel jämföra konkurrerande produktförsäljningar, samma produktförsäljning under olika perioder eller samma produktförsäljningar på olika marknader.
Bubbeldiagram	Ett bubbeldiagram är en variant på punkdiagram där dataelementen visas som cirklar (bubblor). Tre variabler visas i två dimensioner i ett sådant diagram. Ett värde representeras av placeringen av cirkeln på x-axeln. Ett annat värde representeras av placeringen av cirkeln på y-axeln. Ett tredje värde representeras av dess cirkels relativa storlek. Bubbeldiagram är praktiska när du vill visa data med tre variabler och visa ekonomisk information under en period. **Tips!** Om du vill skapa ett bubbeldiagram ritar du ut en variabel (faktauppgift) på x-axeln, en annan på y-axeln och en tredje på axeln för bubblans radie. Dessa tre uppgifter ritas ut för de val som görs på nivåaxeln.
Stapeldiagram med stående staplar	I ett diagram med stående staplar jämförs data med hjälp av lodräta kolumner. Stapeldiagram med stående staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt.
Linjediagram	Ett linjediagram kan användas för att rita ut flera fakta. Linjediagram är användbara när du vill visa mönster och trender i dina data.

Diagramtyp	Beskrivning
Kombinerat linje- och stapeldiagram	Ett kombinerat linje- och stapeldiagram visar två uppsättningar värden med olika intervaller: en uppsättning som staplar och en som linjer som överlappar staplarna. Det kombinerade linje- och stapeldiagrammet är användbart när du vill visa trendrelationen mellan två datauppsättningar. **Tips!** Du kan ange en valfri blandning av staplar och kolumner, men det måste finnas minst en av varje. Du kan ange att alla kolumner ska vara linjer, men vill du bara använda staplar använder du istället ett stapeldiagram. (Om du bara väljer staplar för diagramtypen kan vissa kolumner ritas som linjer.)
Paretodiagram	Paretodiagram är en form av stapeldiagram och linjediagram som visas kriterier i fallande ordning. I diagramtypen visar linjen en ackumulerad procentsumma. Paretodiagram är användbara när du vill identifiera betydelsefulla element, till exempel det bästa och det sämsta eller det största och det minsta.
Cirkeldiagram	I ett cirkeldiagram visas data som procentsatser av en helhet. Cirkeldiagram är användbara när du vill jämföra delar av en helhet, till exempel försäljningen per region eller distrikt.
Radardiagram	I ett radardiagram visas samma information som i ett stapeldiagram, men data visas i stället som att de strålar ut från diagrammets mitt. Varje dataelement har sin egen värdeaxel. Radardiagram är praktiska när du undersöker hur data överlappar och distribueras.
Punktdiagram	I ett punktdiagram visas x- och y-värden som diskreta punkter i ett rutnät. Punkterna ritas på grundval av två beroende variabler. Ett punktdiagram gör att du kan rita stora mängder datapunkter och undersöka hur de fördelas över mätområdet. Punktdiagram är användbara när du vill studera relationer och trender i stora mängder data. **Tips!** Om du vill skapa ett punktdiagram ritar du ut en faktauppgift på x-axeln och en annan på y-axeln. Faktauppgifterna ritas ut för val på nivåaxeln.
Stegdiagram	Ett stegdiagram påminner om ett linjediagram. Det kan också användas för att rita ut flera faktauppgifter.

Diagrammens undertyper i den nedrullningsbara listan Typ bestäms av diagramtypen. Alla diagramtyper har inte undertyper, till exempel bubbeldiagram och radardiagram. Standardvärdet för undertypen är 3D om den är tillgänglig. Beroende på diagramtypen kan undertyperna omfatta följande:

- Ytdiagram: 3D och 2D
- Stapeldiagram: 3D, 2D, 3D staplat och 2D staplat

- Linjediagram: 3D och 2D
- Paretodiagram: 3D och 2D
- Cirkeldiagram: 3D och 2D
- Punktdiagram: punkter och punkter med linjer
- Stegdiagram: 3D och 2D

Diagramtypen bestämmer också vilka format som är tillgängliga i den nedrullningsbara listan Format. Alla diagramtyper har inte format. Standardformatet är helt fylld om alternativet är tillgängligt. Beroende på diagramtyp kan formaten omfatta följande:

- Ytdiagram: hel fyllning och mönsterfyllning
- Stapeldiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Linjediagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Paretodiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Cirkeldiagram: hel fyllning och mönsterfyllning

Diagramvyknappar

Knapparna överst på diagramsidan ger tillgång till olika diagraminställningar. I tabellen nedan beskrivs knapparna och inställningarna.

Diagramvyknapp	Beskrivning

Diagramvyknapp	Beskrivning
	Allmänna diagramegenskaper. Ställer in egenskaperna för diagrammet, till exempel rubriken, var dataetiketterna visas och diagramstorleken.
	Rubriker och etiketter för axel. Anger hur axelrubrikerna och dataetiketterna längst ned i och till vänster om diagrammet ska visas.
	Axelskalning. Ställer in egenskaperna för skalan på axlarna, antalet skalstreck och skaltypen.
	Fler diagramalternativ. Fler alternativ, till exempel följande: ■ Hur rutnätet i diagrammet visas ■ Var förklaringen visas och förklaringens storlek ■ Färg på bakgrund, text och kantlinjer ■ Vad som händer när användare klickar på diagrammet, till exempel när användare borrar nedåt eller navigerar automatiskt till en relaterad rapport eller webbplats
	Formatera diagramdata. Gör att du kan formatera utseendet på diagrammet, till exempel färgen, linjebredden och linjesymboler.
	Avancerade egenskaper. I cirkeldiagram kan du välja alternativ för dataetiketterna.

Grundläggande diagramkomponenter

Du kan definiera de grundläggande komponenterna i ett diagram. I tabellen nedan beskrivs komponenterna du kan anpassa.

Obs! Vissa komponenter är endast tillgängliga för vissa diagramtyper. Ett cirkeldiagram saknar t.ex. axlar. Typen av diagram bestämmer vilka komponenter som är tillgängliga.

Diagramkomponent	Beskrivning
Mätningsetiketter	Styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan du utesluta det här elementet.
Förklaring	Använd förklaringen till att beskriva diagrammet. Du kan ange var förklaringen ska visas och om den ska kunna förkortas.
Axlar	Den vågräta och den lodräta linje där diagrammets skala visas. Du kan specificera diagrammets axlar.

Diagramkomponent	Beskrivning
Rutnät	Rutnätet gör att du kan hänvisa till en punkt i diagrammet från axlarna. Du kan ange rutnätets färg.
Skalningsmarkörer	Anger diagrammets skala. Du kan ange egenskaper, till exempel plats, storlek, färg, linjebredd och omfattning.
Borrning	Visar mer information. Du kan ange om och hur en användare ska kunna borra nedåt för att få tillgång till mer information om uppgifterna i diagrammet.
Rubrik	Anger diagrammets rubrik.
Rubrik, etiketter och gräns för axlar	Anger om och hur rubrikerna och skaletiketterna ska visas på axlarna.
Diagramserier	Formatelement för utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna. Du kan också använda rollbaserad formatering, till exempel en viss färg när en position i serien är lika med ett visst värde.
Skalstreck	Delar upp skalmarkörerna på axeln för att förbättra detaljerna.
Dataetiketter	Visar de numeriska värdena på data när du placerar muspekaren på en punkt i diagrammet.

Lägga till och ändra diagramvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en diagramvy.

Obs! Om du väljer ett diagram som inte är kompatibelt med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till och ändrar en diagramvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny diagramvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Diagram.
- Om du vill redigera en befintlig diagramvy klickar du på knappen Redigera vy för diagramvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Välj värden i fälten för diagram, typ och format.

Valet i diagramfältet, till exempel cirkeldiagram eller linjediagram, bestämmer vilka alternativ som visas för typ och format. För vissa diagram finns det bara ett standardalternativ för typ eller format.

När du gör dina val i listrutorna ändras diagramvyn för att avspegla de alternativ som du väljer.

Tips! Du kan lägga till kolumner i diagrammet på diagramvysidan genom att klicka på fältnamnet för varje kolumn i Aktivt ämnesområde. Alternativt kan du navigera till sidan Ange kriterier om du vill lägga till flera kolumner. Alla kolumner du lägger till på diagramvysidan läggs också till i den övergripande rapporten: kolumnerna visas på sidan Ange kriterier och även i andra vyer samt på diagramvysidan. Om

du vill ta bort en kolumn från diagrammet måste du gå till sidan Ange kriterier och klicka på Ta bort kolumn för kolumnen.

3 Använd knapparna överst på diagramvysidan när du vill ange ytterligare diagraminställningar.

4 Klicka på Rita om när du vill se effekten av ändringarna.

Du kan när som helst klicka på Rita om när du vill uppdatera diagramvyn.

5 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med det ursprungliga diagrammet klickar du på Återställ standard.

6 Om du vill ändra storlek på diagrammet använder du de lodräta och vågräta skjutreglagen.

7 Spara rapporten.

Ange allmänna diagramegenskaper i diagramvyer

Du kan ange allmänna egenskaper för diagrammet, till exempel en rubrik och hur dataetiketterna ska visas.

Dataetiketter aktiveras som standard när 2D-diagram väljs.

Standardinställningen för ett diagram är att storleken på alla elementen i diagrammet justeras i höjd och bredd så att de får plats i det tillgängliga utrymmet. Proportionen mellan diagrammets höjd och bredd behålls när storleken på diagrammet ändras. Storleken på diagramelementen ändras automatiskt. Den ändrade storleken baseras på utrymmet i diagrammet. Du kan ange en fast storlek för diagrammet i dialogrutan Allmänna diagramegenskaper. Den fasta storleken åsidosätter standardstorleken.

Obs! Ett diagram kan öka avsevärt i storlek om antalet poster i diagrammet blir väsentligt fler.

Anta att du till exempel skapar en rapport som visar försäljningen av tre produkter och skapar ett diagram över resultatet där produktförsäljningen visas som tre kolumner, och diagrammet upptar en fjärdedel av sidans yta. Om rapporten körs vid ett senare tillfälle och sex produkter då ingår i resultatet kommer diagrammet att bli dubbelt så brett, eller uppta cirka hälften av sidan, så att de enskilda kolumnerna i diagrammet fortfarande har samma bredd.

Diagramelementens storlek ändras vid behov för att rymmas i diagrammet. Utifrån föregående exempel fortsätter diagrammet uppta cirka en fjärdedel av sidan och kolumnernas storlek ändras så att de ryms i det tillgängliga utrymmet.

Så här anger du allmänna egenskaper för en diagramvy

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Allmänna diagramegenskaper:

2 Välj alternativ i dialogrutan Allmänna diagramegenskaper och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Styra visningen av rutnät i diagramvyer

Du kan bestämma om du vill att ett rutnät ska visas i diagrammet och ange färg på rutnätet.

Så här styr du visningen av rutnät i en diagramvy:

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2. Klicka på fliken för rutnät i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

   Diagramvyn uppdateras.

Ange förklaringens placering i diagramvyn

Du kan ange var förklaringen ska visas och ställa in alternativen för förklaringens storlek.

Så här anger du förklaringens placering i en diagramvy:

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2. Klicka på fliken Förklaringar i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

   Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer

Du kan ange färg på bakgrunden, texten och kantlinjeren i diagrammet.

Så här anger du bakgrunden, texten och kantlinjerna i en diagramvy

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2. Klicka på fliken för kantlinjer och färger i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.

   Diagramvyn uppdateras.

Välja kolumner att visa som axlar i diagramvyn

Du kan välja vilka kolumner som ska visas i diagrammet och vilka axlar som ska representera kolumnerna. I Oracle CRM On Demand visas en matris med alternativ. Till vänster visas kolumnerna och överst visas axeltyperna för diagramtypen du använder. Du kan också ange om mätetiketter ska visas för data som visas på en axel.

Vilka axlar som är tillgängliga ändras beroende på typen av diagram som har valts i diagramlistan. Knapparna för diagramaxlarna i diagramvyn beskrivs i tabellen nedan.

Diagramaxelknapp	Axel
	Anger att den valda kolumnen ska vara en nivåaxel som används till punkt- och bubbeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den vågräta axeln.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den lodräta axeln. I ett radardiagram är detta faktoraxeln.
	Anger om den valda kolumnens värden ska visas i diagramförklaringen.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en överlappande axel. Alternativet gäller kombinerade linje- och stapeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara basaxeln. Alternativet gäller bubbeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en axel för cirkeldiagramsvärden. I ett radardiagram är detta radaraxeln.

Så här väljer du de kolumner som ska visas som axlar i en diagramvy:

1. I kolumnområdet till vänster om diagrammet klickar du i lämplig kryssruta för en av axelknapparna så att den kolumnen visas som motsvarande axel i diagrammet.

   Axelknapparna ändras beroende på vilken typ av diagram som har valts i listrutan Diagram.

2. Lägg till en kolumn i diagrammet genom att klicka på kolumnen i urvalsområdet och sedan ställa in den som en axel.

   Det motsvarar att lägga till kolumnen i rapporten på sidan Definiera kriterier.

3. Klicka på Rita om för att förnya diagramvyn.

Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer

Du kan ställa in axelgränserna, skalstrecken, skaltypen och egenskaperna för skalmarkörerna.

Så här anger du skalningsalternativ för axlarna i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:

2 Gör markeringarna i dialogrutan Axelskalning och klicka på OK.

För diagram med numeriska axlar bestämmer inställningarna av axelskalningen hur skalan väljs:

- När du väljer Standard väljer Oracle CRM On Demand skalan och ger axeln värdet noll för positiva värden.
- När du väljer Zooma till dataintervall väljer Oracle CRM On Demand skalan. Värdeintervallet på axeln utvärderas och minimi- och maximivärden för skalan väljs. Funktionen är praktisk när diagrammet innehåller stora värden som ligger väldigt nära varande. Värdena zoomas in i diagrammet för att det ska gå lättare att se skillnaderna.
- Du kan även ställa in skalvärdena manuellt på specifika tal.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Redigera skalmarkörer i diagramvyn

Skalmarkörer är närliggande linjer eller skuggade bakgrunder som markerar viktiga punkter, tröskelvärden, intervall och så vidare. Linjerna eller områdena går att använda till en eller flera axlar, beroende på diagramtyp. Strecken visas framför informationen i diagrammet medan intervallen visas i bakgrunden.

Obs! I vissa diagramtyper, till exempel cirkeldiagram, används inte skalmarkörer.

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att redigera en skalningsmarkör.

Så här redigerar du skalmarkörer i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:

2 Klicka på Redigera skalmarkörer i dialogrutan Axelskalning.

3 Lägg till den första skalmarkören genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Skalmarkörer. Välj sedan alternativ för markören.

Bland de avancerade alternativen ingår att ställa in skalan på ett statiskt värde, ett särskilt kolumnnamn eller enligt resultatet av en SQL-fråga. Mer information om de typer av skalmarkörer som finns och hur du använder de avancerade alternativen finns i efterföljande procedurer.

4 Klicka på OK för att stänga dialogrutorna.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Så här skapar du en skalningsmarkör med streck:

1 Välj alternativet för streck i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

2 Ange en bredd i den tredje kolumnen.

Värdet avser streckets tjocklek i pixlar.

3 Ange streckets placering i den fjärde kolumnen.

Placeringen anger var linjen placeras på axeln. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger placeringen 40 visas en vågrät linje genom graderingen 40 på den lodräta axeln.

4 Ange färgen på strecket.

5 Ange en rubrik för strecket.

Rubriken visas när en användare placerar muspekaren på linjen i diagrammet och i förklaringen.

6 Klicka på OK.

Så här skapar du en skalningsmarkör i form av ett intervall:

1 Välj Intervall i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

2 Ange intervallets lägsta värde i den tredje kolumnen.

3 Ange intervallets högsta värde i den fjärde kolumnen.

Obs! Du måste ange värdet som visas på samma axel som intervallet. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger 20 för lågt och 40 för högt visas bakgrunden mellan värdena i färgen du har angett.

4 Ange färgen på intervallet.

5 Ange en rubrik för intervallet.

Rubriken visas i förklaringen.

6 Klicka på OK.

Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden

Alternativen för värdena är ett statiskt värde, ett värde som kommer från en kolumn i rapporten och ett värde som har sitt ursprung i en SQL-fråga.

Så här anger du en avancerad inställning:

1 Klicka på egenskapsknappen bredvid fältet där du vill ange det avancerade alternativet.

2 Välj något av följande alternativ.

- **Statiskt värde.** Ange en numerisk ökning.
- **Variabeluttryck.** Det här alternativet baseras på resultatet för en session och presentationsvariablerna. Det här alternativet är begränsat eftersom de flesta sessions- eller presentationsvariabler eventuellt inte är relaterade till värden i diagrammet.
- **Kolumnnamn.** Välj en kolumn som ökningen ska baseras på.
- **SQL-fråga.** Det här alternativet baseras på resultatet för en SQL-fråga. Resultatet kan vara en tabell, men det är endast cellvärdet för den första raden och den första cellen som tillämpas.

3 Klicka på OK.

Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyn

Du kan ange följande för en diagramvy:

- Om axelrubrikerna och dataetiketterna ska visas längst ned och till vänster om diagrammet
- Om etiketterna ska roteras för att rymmas i diagrammet
- Den högsta etikettlängden
- Texten i etiketten om den är en annan än standardtexten

Obs! Om du ändrar storlek på ett diagram kan axeletiketterna påverkas.

Så här anger du en axelrubrik i en diagramvy:

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Rubriker och etiketter för axel:

2 Välj alternativ i dialogrutan Rubriker och etiketter för axel och klicka på OK.

Diagramvyn uppdateras.

Obs! När du anger gränsen för en etikettlängd anger du hur många tecken en etikett kan innehålla. Ellipspunkter (...) läggs till där ytterligare tecken har tagits bort.

Ange vad som händer när en användare klickar på ett diagram

Du kan ange vilken typ av interaktion som ska ske om en användare klickar på ett diagram. Följande typer av interaktion finns att välja mellan.

- **Borra.** Gör att användare kan borra ned till mer detaljerad information. Detta är standardhändelsen om en sökväg för borrningen har konfigurerats automatiskts. Om det inte finns någon sökväg ställer du in en via Navigera.
- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar borrning och navigering från diagrammet.

Så här anger du vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:

2. Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Fler diagramalternativ och välj alternativ.
3. Klicka på OK.

Formatera utseendet på en diagramserie

Genom att formatera en diagramserie kan användare anpassa enskilda seriekomponenter. Formateringen baseras på komponenternas placering. Användare kan formatera utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna.

Anta till exempel att stapeln har position 1 och linjen position 2 i ett kombinerat linje- och ett stapeldiagram som innehåller två dataserier. Användarna kan då ändra färgen på stapeln, bredden på linjen och den symbol som representerar datapunkterna. Användarna kan även tillämpa regelbaserad formatering, till exempel genom att ange att en viss färg ska användas när en series position är lika med ett viss värde.

Så här formaterar du utseendet på en diagramserie

1. Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Serieformatkontroll:

2. Välj alternativ i dialogrutan Serieformatkontroll.

   Alternativen i dialogrutan Serieformatkontroll beror på diagramtypen. Om du till exempel vill göra följande:

   - Om du vill anpassa en serie avmarkerar du kryssrutan Använd standard.
   - Om du vill återställa en serie till standardvärdena markerar du kryssrutan Använd standard igen.
   - Om du vill lägga till en ny formatstyrning klickar du på knappen Lägg till. Även om inte den här serien används i det aktuella diagrammet kommer den att användas om det behövs (till exempel vid borrning).
   - Om du vill återställa alla serier till deras standardvärden klickar du på knappen Rensa alla.

- Om du vill ändra färgerna klickar du i färgrutan för att öppna dialogrutan med färgväljaren.
- Om du vill ändra andra serieattribut klickar du på en flik och väljer stapel- eller linjeattributen.

3 Klicka på OK.

Välja alternativ för dataetiketter i cirkeldiagram

Dataetiketter visas när en användare placerar muspekaren på element i cirkeldiagram. Du kan ange hur värdena ska visas och vad dataetiketterna ska visa. Du kan visa värden i procent av summan eller som faktiska värden. Dataetiketter kan innehålla bara värdet eller namnet eller båda.

Beroende på ditt val kan diagrammets storlek behöva ändras för att etiketterna ska kunna visas.

Så här väljer du dataetiketter i cirkeldiagram

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Diagramtypen Special:

2 I dialogrutan Diagramtypen Special kan du göra dina val för värdet och dataetiketten. Klicka sedan på 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 (finns "Visa resultat i diagram" på sidan 1223).

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 (finns "Sortera och ordna om kolumner" på sidan 1215).

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 (finns "Redigera kolumnegenskaper" på sidan 1199).

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 (på sidan 1605).

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 (på sidan 1605).

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 (på sidan 1605).
  - 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.
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'.

Calculation	Description
None	No calculation is applied.

For more information about SQL functions, see Using Functions in Analytics (på sidan 1690).

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.

Operator	Description
(	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')
```

Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn

Använd mätarvyn för att visa resultat i mätare. Mätare är användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. De mätartyper som stöds är visartavlor, staplar och cirkelmätare.

Du kan välja den typ av mätare som ska användas och anpassa dess utseende, inklusive rubrik, visningsintervall, antal mätare som visas på en rad och andra egenskaper som mätarbredd samt storlek på visartavlan och visaren. Du kan även ange gränsvärden, kantlinjer och färger och styra andra mätaregenskaper.

Det går att navigera i mätare. När en användare klickar på en mätare kan du dirigera användaren till en sparad rapport.

I det här avsnittet beskrivs mätarna och inställningarna av mätarvyn. Avsnittet innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter:

- Lägga till och ändra mätarvyer
- Ställa in de allmänna bakgrundsegenskaperna i en mätarvy
- Lägga till rubriker och sidfötter i en mätarvy
- Lägga till mätområden i en mätarvy
- Ange ytterligare egenskaper i mätarvyer
- Ställa in avancerade egenskaper för visartavlor

Mätare

I det här avsnittet beskrivs mätartyper, undertyper och storlekar.

Mätartyper

I följande tabell beskrivs de mätare som finns i listrutan Mätare och hur de ska användas. Standardmätaren är en visartavla.

Mätartyp	Beskrivning
Ring upp	En visartavla är en mätare som visar data på en tavla med en eller flera visare för att indikera ett värde inom fördefinierade gränser.
Stapel	En stapelmätare visar data med hjälp av en stapel som ändrar färg för att indikera om värdena ligger inom fördefinierade gränser.

Mätartyp	Beskrivning
Cirkel	En cirkelmätare visar data med hjälp av en cirkel som ändrar färg för att indikera om data ligger inom fördefinierade gränser. En rad med cirkelmätare kan vara användbara för att visa resultat i tabellform.

Undertyper av mätare

Ditt val av mätartyp avgör vilka undertyper av mätare som är tillgängliga i listrutan Typ. En visartavla saknar undertyper. Följande undertyper är tillgängliga:

- Stapelmätare: ifyllda och lysdiodformat. Standardtypen är ifylld.
- Cirkelmätare: tredimensionella (3D) och tvådimensionella (2D). Standardtypen är 3D.

Mätarstorlekar

Mätarna finns i liten, medelstor, stor och anpassad storlek. Standardstorleken är medelstor.

Inställningar för mätarvy

Via knapparna högst upp i mätarvyn får du tillgång till olika mätarinställningar. I följande tabell beskrivs knapparna och inställningarna i mätarvyn.

Mätarvyknapp	Beskrivning
	Ytegenskaper för mätare. Gör att du kan ställa in allmänna egenskaper för bakgrunden där mätningen visas.
	Mätarrubriker. Gör att du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och ytterligare en sidfot för mätaren.
	Mätområden. Gör att du kan ange intervallen som ska tas med i mätningen.
	Fler mätaregenskaper. Gör att du kan ange fler mätaregenskaper: utseendet på elementen i mätningen, inställningar av mätargränser och skalstrecken samt aktiviteten som ska inträffa när en användare klickar på mätaren.
	Avancerade egenskaper. Gör att du kan ange avancerade egenskaper för en mätare med visartavla : hur skaletiketter visas och tavlans båglängd och tjocklek.

Lägga till och ändra mätarvyer

I följande procedur beskrivs de grundläggande stegen för att lägga till eller ändra en mätarvy.

Obs! Om du väljer en mätartyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till och ändrar en mätarvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny mätarvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Mätare.
- Om du vill redigera en befintlig mätarvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

  Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2 Välj värden i fälten Mätare, Typ och Storlek.

3 För alla mätartyper använder du listrutan Mätningar för att välja vad som ska mätas.

4 För visartavlor:

a Använd listrutan Markörtyp för att välja den visare som ska användas, till exempel en kompass, en pil eller ett streck.

b Om du vill välja en färg för visaren klickar du i fältet Färg och gör ett val.

c Om du vill lägga till ytterligare en visare klickar du på Lägg till markör.

5 Använd knapparna överst i mätarvyn för att ange ytterligare mätarinställningar.

6 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med den ursprungliga mätarvyn klickar du på Återställ standard.

7 Spara rapporten.

Ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare i en mätarvy

Du kan ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare, till exempel om det ska finnas en rubrik och om en förklaring ska visas vid varje mätare. Du kan även ange en bakgrundsfärg, en rubrikfärg, om en kantlinje ska finnas runt bakgrunden, antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

Så här anger du allmänna bakgrundsegenskaper för en mätarvy:

1 Klicka på knappen Ytegenskaper för mätare överst på mätarvysidan.

2 Välj en rubrik i dialogrutan Ytegenskaper för mätare så här:

- Visa namnet på måttet genom att inte markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämna rubriktextfältet tomt.
- Visa en annan rubrik genom att markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och ange en rubrik.
- Om du inte vill att en rubrik ska visas i bakgrunden markerar du kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämnar rubriktextfältet tomt.

3 Om du vill visa en förklaring väljer du ett alternativ i listan. Om du inte vill att en förklaring ska visas väljer du Ingen.

   Standardplaceringen av förklaringen är under rubriken.

4 Ange en bakgrundsfärg för området där mätaren visas genom att klicka i fältet Bakgrundsfält och välja ett alternativ.

5 Om du vill att rubriken ska visas i färg klickar du i fältet Textfärg och väljer ett alternativ.

6 Om du vill att en kant ska visas runt bakgrunden klickar du i fältet Kantlinjefärg och väljer ett alternativ.

7 Ange antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

   Avståndet mellan mätarna mäts i antal pixlar.

8 Klicka på OK.

   Mätarvyn förnyas. Vyns storlek ändras eventuellt efter de val som du har gjort.

Lägga till rubriker och sidfötter i mätarvyn

Du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och en sekundär sidfot för mätaren. Om bakgrunden innehåller flera mätare visas rubriker och sidfötter för respektive mätare. Rubriker och sidfötter är valfria.

Så här lägger du till rubriker och sidfötter i en mätarvy:

1 Klicka på knappen för mätarrubriker överst på mätarvysidan.

2 Skriv texten i dialogrutan Mätarrubriker och klicka på OK.

   Obs! På samma sätt som i beskrivningsvyn kan du använda @n när du vill ta med resultat från den angivna kolumnen i mätarrubrikerna. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3. Mer information finns i Lägga till beskrivande text i resultat (på sidan 1259).

   Mätarvyn förnyas.

Lägga till mätområden i mätarvyn

Mätområdena avser de lägsta och högsta värdena för varje område och innefattar en färg där området visas i mätaren, till exempel grön för godkänt, gul för varning och röd för allvarligt.

Du kan ställa in mätområden efter ett statiskt värde, måttets kolumnnamn eller resultatet av en SQL-fråga.

Så här anger du ett mätarintervall i en mätarvy

1 Klicka på knappen Mätområden överst på mätarvysidan.

2 Gör följande i dialogrutan Mätområden:

a Ange en bildtext för intervallet.

b Ange de största och minsta mätområdena genom att klicka på egenskapsknappen och välja ett alternativ i dialogrutan Avancerade alternativ.

c Ange färgen på intervallet genom att klicka i färgfältet och sedan välja en färg.

3 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

Ange ytterligare mätaregenskaper i mätarvyn

Ytterligare mätaregenskaper innefattar utseendet på elementen i mätaren, egenskaper för skalningsobjekt som mätargränser och streck på skalorna samt vad som händer när en användare klickar på mätaren. Dessa egenskaper anges i dialogrutan Fler mätaregenskaper.

Alternativen för en mätares utseende visas på fliken Utseende och innefattar följande punkter:

- Om dataetiketter ska visas.

  Dataetiketterna kan alltid visas, endast visas när en användare placerar musen över ett element i mätaren eller aldrig visas.
- Sektioner för mätarens bakgrundsfärg, färg på texten i mätaren och en kantlinje runt mätaren.
- Höjden och bredden på mätaren räknat i antal pixlar.

Alternativ för skalningsegenskaper visas på fliken Skala och innefattar följande:

- Standardgränser eller anpassade gränser för mätare.
- Antalet stora och små skalningsmarkörer.

Alternativ för vad som händer när en användare klickar i mätaren visas på fliken Interaktion och innefattar följande åtgärder:

- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar navigering från mätaren.

Du kan även ange avancerade egenskaper för stapelmätartypen genom att klicka på ikonen.

Så här anger du fler egenskaper i en mätarvy

1 Klicka på knappen Fler mätaregenskaper överst på mätarvysidan.

2 Välj alternativ på flikarna Utseende, Skala och Interaktion i dialogrutan Fler mätaregenskaper.

3 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

Ange avancerade egenskaper för visartavlan

Med avancerade egenskaper kan du ange om skalningsetiketter ska visas och vilket värde som ska visas, ange bågens längd samt tjocklek på visartavlan.

Följande alternativ är tillgängliga för visning av skalningsetiketter:

- Procent av summan
- Faktiskt värde

Visartavlans båge uttrycks i antal grader. Om du till exempel anger 360 visas mätaren som en cirkel.

Tjockleken på visartavlan uttrycks i antal pixlar. Om du anger större värden blir mätaren tjockare och området innanför visartavlan blir mindre. Om du anger extremt höga värden i förhållande till visartavlans storlek kan leda till att mätaren blir förvrängd.

Så här anger du avancerade egenskaper för visartavlan:

1. Klicka på knappen Avancerade egenskaper överst i mätarvyn.
2. Välj visningsalternativ för skalan i dialogrutan Särskilda egenskaper för visare.

   Om du inte vill visa skalningsetiketter väljer du Ingen.
3. Om du vill ange visartavlans båglängd och tjocklek klickar du på alternativet för att ange dem manuellt och anger sedan värdena.
4. Klicka på OK.

   Mätarvyn förnyas.

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. (finns "Adding Filters to Columns in Analytics" på sidan 1611)

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.

Lägga till text i resultat

Använd vyn Statisk text om du vill lägga till eller redigera märkordstext som ska visas tillsammans med resultaten. Du kan lägga till märkordstext som innehåller formaterad text, ActiveX-kontroller eller JavaScript, slagord och fraser, animeringar, specialiserade logotyper och så vidare. Märkordstexten kan innehålla vad som helst förutsatt att det finns stöd för det i din webbläsare.

I det här avsnittet beskrivs proceduren för hur du lägger till och ändrar en vy med statisk text. Om du hittar ett exempel som ser ut ungefär som det du vill göra kan du kopiera det och anpassa det efter dina behov.

Så här lägger du till eller ändrar en vy med statisk text

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny vy med statisk text klickar du på Lägg till vyer och väljer Statisk text.
- Om du vill redigera en befintlig vy med statisk text klickar du på knappen Redigera vy för vyn med den statiska texten.

Vyn Statisk text visas på arbetsytan.

2 Skriv märkordstexten i textrutan.

Om du vill att texten ska vara fet eller kursiverad klickar du på lämplig knapp så att inledande och avslutande HTML-taggar infogas och skriver sedan texten mellan taggarna. Alternativt väljer du text först och klickar sedan på formateringsknappen.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

I följande tabell ges flera olika exempel.

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar

HTML-text	Klistra in eller skriv HTML-texten (eller lämpligt formaterad text) i textrutan. Du kan även klicka på knapparna för HTML-taggar. Beroende på formatet på texten som du anger kan eventuellt taggar användas för att kontrollera textens format. Följande är exempel på vad du kan göra:
	■ Om du vill ställa in teckensnittsstorlek och färg:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">röd text</FONT>`
	■ Om du vill kombinera taggar för ytterligare effekter:
	`<B><FONT COLOR="red">fet röd text</FONT></B>`

ActiveX-objekt	Active-X-objektet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller skriv objektet i fönstret HTML-text och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <object...> och </object>.
JavaScript eller VBScript	Skriptet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller ange skriptet i textrutan och var noga med att

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
	inkludera de inledande och avslutande taggarna <script> och </script>.
Ljud	Kontrollera att du vet var ljudklippet finns. Om ljudklippet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Använd HTML-taggen <EMBED> om du vill lägga till ljud, i följande format: <EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED> där: ■ *"audio"* är platsen och namnet på ljudklippet. Om du vill lägga till ett ljudklipp som finns på din hårddisk är följande HTML ett exempel: <EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED> Om du vill lägga till samma ljudklipp från en delad plats på din webbserver är följande HTML ett exempel: <EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>
Bakgrundsbild	I följande exempel används JavaScript. Kontrollera att du vet var bilden som du vill använda som bakgrundsbild finns. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet eller webbplats som är tillgänglig för alla användare. Om bilden finns i en delad mapp för infopanelsfiler är följande HTML ett exempel: <script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script> där: ■ *NameOfGraphic* är namnet på filen som ska användas, t.ex. bricks.gif eller sand.jpg.

1 Om du vill ändra utseendet på teckensnittet som används i vyn med statisk text klickar du på knappen Formatera vy.

2 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

   Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.

3 När du är klar klickar du på OK.

4 Spara rapporten.

Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn

Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i en rapport betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.

Du kan till exempel använda villkorlig formatering i en rapport för att visa kritiska poster i rött och poster som kräver uppmärksamhet i gult. Du kan lägga till en förklaring med text som förklarar innebörden av färgerna samt rubriker som sammanfattar den relevanta åtgärden. Du kan tillämpa kosmetisk formatering för att göra så att textens bakgrundsfärger matchar färgerna i den villkorliga rapporten.

Så här lägger du till eller ändrar en förklaringsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

   - Om du vill lägga till en ny förklaringsvy klickar du på Lägg till vyer och väljer Förklaring.
   - Om du vill redigera en befintlig förklaringsvy klickar du på knappen Redigera vy för förklaringsvyn.

   Förklaringsvyn visas på arbetsytan.

2 I fältet Rubriker väljer du var du vill att rubriken ska visas.

   Alternativen är Höger, Vänster eller Inga. Om du inte vill att någon rubrik ska visas väljer du Inga.

3 Välj antalet förklaringsobjekt du vill ha för varje rad i fältet Förklaringsobjekt per rad.

4 (Valfritt) Ange en rubrik för förklaringen, t.ex. Förklaring.

5 I den första textrutan Rubrik skriver du innebörden av villkoret, till exempel Kräver omedelbar uppmärksamhet.

6 I den första textrutan Exempeltext skriver du det första villkor som du vill dokumentera, till exempel Kritisk.

   Du kan använda dialogrutan för vanlig formatering för att ange bakgrundsfärg, till exempel röd. Det är frivilligt att skriva in text. Om du vill, räcker det med att ange bakgrundsfärg.

7 Klicka på knappen Lägg till om du lägga till ytterligare en rubrik.

8 Klicka på OK när du är klar med att lägga till rubriker.

9 Spara rapporten.

Låta användarna ändra kolumner i rapporter

Använd vyn Kolumnväljare för att göra det möjligt för användare att ändra vilka kolumner som visas i en rapport. En kolumnväljare kan kopplas till varje kolumn i en viss rapport och flera kolumner (attribut) kan kopplas till varje kolumnväljare.

Så här lägger du till eller ändrar en vald Kolumnväljare:

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny kolumnväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Kolumnväljare.
   - Om du vill redigera en befintlig kolumnväljarvy klickar du på knappen Redigera vy för kolumnväljarvyn.

   Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

2. Markera kryssrutan Aktivera för varje kolumn där du vill att en kolumnväljare ska visas.

3. Ange en Kolumnetikett för varje väljare och välj en etikettposition för etiketten.

   Obs! Om du inte anger en etikett kommer användare som visar resultatet inte se en etikett för väljaren.

4. Om du vill att resultaten ska förnyas så snart en användare väljer ett nytt alternativ från en kolumnväljare markerar du kryssrutan Förnya automatiskt när en ny kolumn markeras. Om du avmarkerar den här kryssrutan ser användaren knappen OK bredvid kolumnväljare och måste därför klicka på denna för att visa de nya resultaten.

5. Om du vill förhandsgranska kolumnväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

6. Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

7. Gör följande om du vill flytta eller redigera kolumnväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
   - Om du vill flytta en vy till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
   - Om du vill ändra kolumnväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

     Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
   - Om du vill redigera kolumnväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
   - Om du vill ta bort kolumnväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

8. När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren

Du kan använda en vyväljarvy om du vill välja en specifik vy över resultaten bland de sparade vyerna. När vyväljaren placeras i en rapport visas den som en listruta där användarna kan välja den specifika resultatvy de vill se.

Så här lägger du till eller ändrar du en vald vy:

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny vyväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Vyväljare.
   - Om du vill redigera en befintlig vyväljarvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för vyväljarvyn.

   Vyväljarvyn visas i arbetsytan.
2. (Valfritt) Skriv en rubrik för vyväljarvyn och ange var rubriken ska visas i förhållande till vyväljaren.
3. Välj värden för vyalternativen du vill inkludera i vyväljaren:
   - Välj vyer i rutan Tillgängliga vyer och flytta dem till rutan Inkluderade vyer.
   - I rutan Inkluderade vyer klickar du på knappen Ändra namn för att döpa om en vald vy.

   Obs! Vyn Inga visar bara väljaren.
4. Om du vill förhandsgranska vyväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
5. Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.
6. Gör följande om du vill flytta eller redigera vyväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
   - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
   - Om du vill ändra vyväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

     Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
   - Om du vill redigera vyväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
   - Om du vill ta bort vyväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
7. När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i trattdiagram

Använd trattdiagramvyn om du vill visa resultat som ett tredimensionellt diagram där målvärden och faktiska värden visas med hjälp av färg. Normalt används trattdiagram för att grafiskt visa data relaterade till olika steg i en process, till exempel de potentiella intäkterna för varje säljsteg.

Trattdiagram är väl lämpade för att visa faktiska värden jämfört med målvärden för data där målvärdena brukar sjunka (eller stiga) avsevärt per säljsteg, till exempel en säljpipeline. Du kan klicka på de färglagda områdena om du vill borra ned till mer detaljerad information.

I trattdiagram indikerar trösklarna en procentsats av målvärdet och färgerna används för att ge visuell information för varje säljsteg:

- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under minimitröskelvärdet är rödmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under maximitröskelvärdet är gulmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger över maximitröskelvärdet är grönmarkerade

Så här lägger du till eller ändrar en trattdiagramsvy

1. Gör något av följande på sidan Skapa layout:
   - Om du vill lägga till en ny trattdiagramsvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Trattdiagram.
   - Om du vill redigera en befintlig trattdiagramsvy klickar du på knappen Redigera vy för trattdiagramsvyn.

   Alternativen och inställningarna för trattdiagramsvyn visas i arbetsytan.

2. Välj värden för fälten på arbetsytan.

   I följande tabell beskrivs fälten.

Fält i arbetsytan för trattdiagramsvyn	Beskrivning
Diagramrubrik	Anger rubriken som ska visas överst i diagrammet.
Steg	Identifierar säljsteget som ska visas, i listrutan. Dessa värden visas på de horisontella axlarna.
Faktiskt värde	Anger det faktiska värdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde	Anger målvärdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde endast för slutsteg	Indikerar om målvärdet ska visas för alla säljsteg eller endast för det sista säljsteget.
Faktorn måste möta målet	Indikerar faktorerna som måste möta målen.
Min. tröskelvärde	Anger minimitröskelvärdet. Värden under den här procentsatsen rödmarkeras. Värden mellan procentsatsen och maximitröskeln visas i gult.
Max. tröskelvärde	Anger maximitröskeln. Värden över den här procentsatsen grönmarkeras.
Storlek	Anger storleken.

Fält i arbetsytan för trattdiagramsvyn	Beskrivning
Framtvinga standardform och samma bredd på steg	Anger om Oracle CRM On Demand automatiskt framtvingar en standardform och samma bredd på steg i diagrammet.
Interaktion	Indikerar den tillåtna interaktionsnivån i diagrammet. Valen inkluderar Ingen, Borra och Navigera.

3 Om du vill förhandsgranska trattdiagramsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

5 Gör följande om du vill flytta eller redigera trattdiagramsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra trattdiagramsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera trattdiagramsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort trattdiagramsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Lägga till beskrivande text i resultat

Använd vyn Beskrivande text om du vill lägga till en eller flera meningar som visas med rapporterna. Beskrivande text är användbar när du ska ange information som innehåll, förklaringar eller utökade beskrivningar. Du kan utföra följande åtgärder i vyn Beskrivande text:

- Skriv en mening med platshållare för varje kolumn i resultaten.
- Ange hur raderna ska avgränsas.
- Använd formateringsknappar för att ange fetstil, kursiv stil eller understruken text och infoga radbrytningar.
- Tillämpa kosmetisk formatering på teckensnitten som används i en beskrivning eller importera teckensnittsformatet från en tidigare sparad vy.

Exempel på användning av vyn Beskrivande text

En användare skapar en rapport som returnerar regionnamnet i den andra kolumnen som en del av resultatuppsättningen. Användaren vill att den beskrivande texten ska visas enligt följande exempel med inledningstext och varje region på en ny rad:

Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:

Östra regionen

Västra regionen

I följande tabell listas och beskrivs användarens beskrivande texter:

Fält	Post	Förklaring
Prefix	[b] Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:[/b][br][br]	Beskrivningen infogas före posten. Texten formateras för att visas i fetstil och följs av två radbrytningar. Användaren placerar markören i textrutan Prefix och klickar på knappen för fetstil (**B**) om du vill infoga inledande och avslutande taggar för fetstil. Användaren skriver följande text mellan taggarna: Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är: Användaren klickar sedan två gånger på knappen Radbrytning.
Beskrivning	@2	Posten innehåller resultaten från den andra kolumnen (regionnamnet) i beskrivningen. Användaren placerar markören i textrutan Beskrivning och skriver tecknen @2.
Radavgränsare	[br]	Posten inleder varje textrad i beskrivningen på en ny rad. Användaren placerar markören i textrutan Radavgränsare och klickar två gånger på knappen Radbrytning.
Efterställ	[br][b] Slut på rapporten Försäljning per region[/b]	Posten infogar text efter beskrivningen, på samma sätt som prefixfunktionen.

Reserverade tecken i beskrivningsvyn

I beskrivningsvyn är följande tecken reserverade

@ (snabel-a, om det inte används som en kolumnplatshållare i textrutan Beskrivning)

[(inledande parentes)

] (avslutande parentes)

‘ (enkelt citationstecken)

\ (bakåtvänt snedstreck)

Obs! Om du vill inkludera ett reserverat tecken ska det föregås av ett bakåtvänt snedstreck (\). Om du exempelvis vill ta med ett bakåtvänt snedstreck i beskrivningen, anger du \\.

Lägga till eller ändra beskrivningsvyer

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att skapa en beskrivningsvy.

I textrutorna Prefix, Beskrivning och Efterställ kan du använda formateringsknapparna för att visa texten i fetstil, kursiv stil eller understruken.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

Så här lägger du till eller ändrar du en beskrivningsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny beskrivningsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Beskrivning.
- Om du vill redigera en befintlig beskrivningsvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Alternativen och inställningarna för beskrivningsvyn visas i arbetsytan.

2 Ange värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Beskrivningsvy på arbetsytan	Kommentarer
Prefix	Anger beskrivningens rubrik. Denna text visas i början av beskrivningen.
Beskrivning	Anger den beskrivning som visas för varje rad i resultaten. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. @1 hämtar till exempel resultatet från den första kolumnen i beskrivningen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.
Radavgränsare	Anger en radavgränsartagg. Om du vill använda en annan avgränsare än den som är standard för formatet, anger du önskat alternativ i textrutan Radavgränsare.
Efterställ	Anger beskrivningens sidfot. Denna text visas i slutet av beskrivningen.

3 Om du vill använda kosmetisk formatering för teckensnittet som används i beskrivningen klickar du på knappen Formatera vy.

4 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.

5 Om du vill förhandsgranska beskrivningsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

7 Gör följande om du vill flytta eller redigera beskrivningsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra beskrivningsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera beskrivningsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort beskrivningsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i rullande börskoder

En börskod visar resultatet i en rapport som ett märke (rörligt resultat som rullar över en sida). Du kan anpassa storleken på rullningsområdet, hastigheten och den riktning som resultatet rullar åt samt andra visningsinställningar.

Obs! Om din webbläsare inte stöder rullande text visas resultatet, men inte som en rullande text.

Så här lägger du till eller ändrar en börskodsvy:

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny börskodsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Börskod.
- Om du vill redigera en befintlig börskodsvy klickar du på knappen Redigera vy för börskodsvyn.

Alternativen och inställningarna för börskodsvyn visas i arbetsytan.

2 Om du vill generera standardinställningar för de mest använda fälten klickar du på knappen Ange standardinställningar.

Varning! Om du klickar på knappen Ange standardinställningar när du har angett värden i andra fält tas de värden som du har angett bort.

3 Om du vill rensa alla fält klickar du på knappen Rensa fält.

Obs! När du har rensat alla fält kan du klicka på knappen Ange standardinställningar för att återställa standardinställningarna för de mest använda fälten.

4 Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Beteende	Anger hur resultatet rör sig i börskoden: **Bläddra.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och därefter bort från den innan det börjar om. **Bild.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och stannar när det kommer fram till andra sidan. **Alternativt.** Resultatet studsar fram och tillbaka inuti kodramen.
Riktning	Anger i vilken riktning resultatet rör sig i börskoden (vänster, höger, nedåt eller uppåt).
Bredd	Anger bredden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans bredd. Ett värde på till exempel 200 anger att bredden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att bredden är en fjärdedels sida.
Höjd	Anger höjden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans höjd. Ett värde på till exempel på 200 anger att höjden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att höjden är en fjärdedels sida.
Inledande text	Anger eventuell valfri text eller bild som visas i början av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten. Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats: c:\mycomputer\temp\report.gif Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel: \\ALLUSERS\graphics\report.gif
Radformat	Anger vilket HTML-format som ska användas för att formatera raderna i resultatet. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3.
Radavgränsare	Anger tecknet som avgränsar en rad från en annan.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Kolumnavgränsare	Anger det tecken som används för att avgränsa en kolumn från en annan. Det tecknet används när Radformat är tomt, vilket medför att alla kolumner visas.
Avslutande text	Anger eventuell valfri text eller bild som visas i slutet av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten. Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats: c:\mycomputer\temp\report.gif Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel: \\ALLUSERS\graphics\report.gif

Obs! Flera av dessa fält är ifyllda med HTML som anger den inledande formateringen. Var uppmärksam när du redigerar texten så att den ursprungliga HTML-koden fortfarande är giltig. Om du tar bort HTML-koder från något av fälten bör du även ta bort dem från övriga fält, annars kommer inte börskoden att fungera som den ska.

5 Utför följande åtgärder om du vill ange ytterligare alternativ:

a Klicka på knappen Avancerad.

Dialogrutan Avancerade alternativ för börskoder visas.

b Välj alternativ och klicka sedan på OK.

I följande tabell beskrivs de avancerade alternativen.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Antal slingor	Anger antalet gånger som resultatet kommer att rulla. Standardvärdet är ett oändligt antal gånger. Du måste ange ett heltal.
Rullängd	Anger antalet pixlar mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger snabbare och mindre mjuk rullning.
Rullfördröjning	Anger antalet millisekunder mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger långsammare rullning.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Bakgrundsfärg	Anger den färg som ska användas för bakgrunden. Beroende på vad din webbläsare stöder kan du ange ett färgnamn, till exempel gul eller blå, eller använda det sexsiffriga hexadecimalformatet, till exempel #AFEEEE för ljusturkos. (Du kan ta bort #-tecknet från hexadecimalformatet.)
Ytterligare märkattribut	Anger andra märkalternativ som din webbläsare kanske stöder, till exempel ALIGN="top | middle | bottom" för att justera börskoden mot textens överkant, mitt eller nederkant. Du kan även lägga till HTML-formatering för att ytterligare anpassa utseendet på börskoden.

6 Om du vill förhandsgranska börskodsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

7 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

8 Gör följande om du vill flytta eller redigera börskodsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra börskodsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för börskodsvyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera börskodsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort börskodsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

9 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Avisera användarna om att data saknas

Använd vyn Inget resultat för att ange en förklaring som ska visas om rapporten inte returnerar några resultat. Texten kan hjälpa användarna att förstå att det inte fanns några data.

Så här lägger du till eller ändrar en Inget resultat-vy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout:

- Om du vill lägga till en ny Inget resultat-vy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Inget resultat.
- Om du vill redigera en befintlig Inget resultat-vy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Vyn Inget resultat visas på arbetsytan.

2 Ange en förklarande text i rutorna Rubrik och Text.

3. Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska vyn Inget resultat.
4. Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.
5. Gör följande om du vill flytta eller redigera Inget resultat-vyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
   - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
   - Om du vill ändra Inget resultat-vyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

     Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
   - Om du vill redigera Inget resultat-vyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
   - Om du vill ta bort Inget resultat-vyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
6. När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

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 (på sidan 1687)
- Adding Image Prompts in Analytics (på sidan 1688)

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 (finns "Ställa in kolumnformler" på sidan 1210).
- **Filter formulas.** For more information, see Adding Filters to Columns in Analytics (på sidan 1611).
- **Bins.** For more information, see Adding Filters to Columns in Analytics (på sidan 1611).

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 (finns "Uttrycka tecken" på sidan 1274)
- Aggregate Functions (finns "Aggregeringsfunktioner" på sidan 1275)
- String Functions (finns "Strängfunktioner" på sidan 1285)
- Math Functions (finns "Matematiska funktioner" på sidan 1292)
- Calendar Date/Time Functions (finns "Funktioner för kalenderdatum och kalendertid" på sidan 1299)
- Conversion Functions (finns "Konverteringsfunktioner" på sidan 1306)
- System Functions (finns "Systemfunktioner" på sidan 1308)

Uttrycka tecken

En litteral är ett värde som inte är null och som motsvarar en given datatyp. Litteraler är i regel konstanta värden, dvs. värden som används *som de är*, utan att ändras på något sätt. Ett litteralt värde måste stämma överens med datatypen som det representerar.

I det här avsnittet beskrivs hur varje typ av tecken ska uttryckas.

Teckenlitteraler

En teckenlitteral innehåller tecken som bokstäver, siffror och symboler. För att uttrycka en teckenlitteral ska teckensträngen omges av enkla citattecken ('). Längden på litteralen avgörs av antalet tecken mellan de enkla citattecknen.

Datum-/tidstecken

Inom SQL 92-standarden definieras tre typer datum-/tidstecken i följande format:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Dessa format är fasta. För att uttrycka ett tecken av datum-/tidstyp ska nyckelorden DATE, TIME eller TIMESTAMP följas av en datum-/tidsträng omgiven av enkla citattecken. Två siffror är obligatoriska för alla icke år-relaterade element även om värdet är en enda siffra (ett ental).

Exempel:

```
CASE
   WHEN affärsmöjlighet."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

Numeriska tecken

Ett numeriskt tecken utgör ett värde av en numerisk datatyp. För att uttrycka ett numeriskt tecken behöver du bara inkludera numret.

Skriv inga enkla citattecken kring numeriska tecken. Om du gör det indikerar det en teckenlitteral.

Ett nummer kan föregås av ett plustecken (+) eller ett minustecken (-) för att indikera ett positivt eller ett negativt tal. Siffror kan innehålla ett decimalkomma samt decimaler.

För att uttrycka flyttalsnummer som konstanta tecken anger du ett nummer följt av bokstaven *E* (antingen med stor eller liten bokstav) vilken i sin tur följs av ett plus- eller minustecken (+ eller -) för att indikera en positiv eller negativ exponent. Inga mellanslag är tillåtna mellan heltalet, bokstaven *E* och tecknet för exponenten.

Exempel:

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

Aggregeringsfunktioner

Med aggregeringsfunktioner kan arbeta med flera värden för att sammanställa ett resultat. Funktionerna kan inte användas för att skapa en kapslad aggregering i uttryck i kolumner som har en fördefinierad standardaggregeringsregel i Oracle CRM On Demand.

Avg

Beräknar det genomsnittliga värdet för ett uttryck i en resultatuppsättning. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

AvgDistinct

Beräknar det genomsnittliga värdet för alla unika värden i ett uttryck. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

BottomN

Rangordnar de n lägsta värdena i uttrycksargumentet från 1 till n, där 1 motsvarar det lägsta numeriska värdet. Funktionen BOTTOMN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positivt heltal. Representerar det lägsta värde som visas i resultatuppsättningen där 1 är det lägsta värdet.

Obs! En sökning kan endast innehålla ett BOTTOMN-uttryck.

Count

Beräknar det antal rader som har ett nonnull-värde för uttrycket. Uttrycket är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden för den kolumnen returneras.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

där:

expression Ett uttryck.

CountDistinct

Lägger till unik bearbetning i funktionen COUNT.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

där:

expression Ett uttryck.

Count (*) (CountStar)

Räknar antalet rader.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Om till exempel en tabell med namnet Fakta innehåller 200 000 000 rader skulle följande fråga returnera följande resultat:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta

COUNT(*)

200000000
```

Mavg

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de två första dataraderna. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de n sista dataraderna.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

där:

numExpr	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
integer	Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Max

Beräknar det högsta värdet (högsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

Median

Beräknar medianvärdet för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Om det är ett jämnt antal rader är medianvärdet medelvärdet för de två raderna i mitten. Den här funktionen returnerar alltid ett flyttal.

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Min

Beräknar det lägsta värdet (lägsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MIN (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

NTile

Funktionen NTILE styr rangordningen för ett värde i ett användardefinierat intervall. Den returnerar heltal som representerar valfritt rangordningsintervall. Med andra ord delas det sorterade resultatet upp i segment där det finns ungefär lika många värden i varje segment.

Syntax:

```
NTILE (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positiv nonnull-heltal som representerar antalet segment.

Om argumentet n_expression inte är NULL returnerar funktionen ett heltal som representerar en rangordning inom det rapporterade intervallet.

NTile med n=100 returnerar vad som brukar kallas för*percentil* (tal som sträcker från 1 till 100, där 100 representerar det högsta värdet i intervallet). Det här värdet skiljer sig från resultatet av percentilfunktionen i Oracle BI Server som överensstämmer med vad som kallas för *procentrangordning* i SQL 92 och returnerar värden från 0 till 1.

Percentile

Beräknar en percentilrangordning för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Procentrangordningen sträcker sig från 0 (den första percentilen) till 1 (den hundrade percentilen).

Funktionen PERCENTILE beräknar percentilen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rank

Beräknar rangordningen för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Det högsta värdet tilldelas rangordningen 1 och alla efterföljande värden i rangordningen tilldelas nästa heltal i ordningsföljd (2, 3, 4...). Om vissa värden är likvärdiga tilldelas de samma rangordning (till exempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beräknar rangordningen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

StdDev

Funktionen STDDEV returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden. Returtypen är alltid ett flyttal.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.
- Om inget anges (standardvärdet) inkluderas alla data.

Det finns två andra funktioner relaterade till STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV och STDDEV_SAMP är synonymer.

StdDev_Pop

Returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden med hjälp av beräkningsformeln för populationsvariansen och standardavvikelsen.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

där:

numExpr Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.

Sum

Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

SumDistinct

Beräknar summan genom att lägga ihop alla unika värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

TopN

Rangordnar de n högsta värdena i uttryckets argument från 1 till n, där 1 motsvarar det högsta numeriska värdet.

Funktionen TOPN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positivt heltal. Representerar det högsta värde som visas i resultatuppsättningen, där 1 är det högsta värdet.

En fråga kan endast innehålla ett TOPN-uttryck.

Köra aggregeringsfunktioner

Körning av aggregeringsfunktioner sker på samma sätt som funktionsaggregeringar eftersom de kräver en postuppsättning som indata. I stället för att ange ett enda aggregerat värde för hela postuppsättningen visas resultatet för det aggregerade värdet baserat på poster som påträffats hittills.

I den här sektionen beskrivs de löpande aggregeringsfunktioner som stöds av Oracle BI Server.

MAVG

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna i resultatuppsättningen, inklusive den aktuella raden.

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att genomsnittet för de första dataraderna tas. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att genomsnittet för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de sista n dataraderna.

MSUM

Den här funktionen beräknar en rörlig summa för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där summan beräknas baserat på de sista n dataraderna.

Syntax:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar summan för de sista n dataraderna.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där MSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00

JULI	500,00	1 200,00
AUG	500,00	1 400,00
SEPT	500,00	1 500,00
OKT	300,00	1 300,00
NOV	200,00	1 000,00
DEC	100,00	600,00

RSUM

Den här funktionen beräknar en löpande summa baserat på de poster som hittills påträffats. Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare.

Syntax:

```
RSUM (n_expression)
```

Där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
JUNI	400,00	1 200,00
JULI	500,00	1 700,00
AUG	500,00	2 200,00
SEPT	500,00	2 700,00
OKT	300,00	3 000,00
NOV	200,00	3 200,00
DEC	100,00	3 300,00

RCOUNT

Funktionen använder en uppsättning poster som indata och räknar antalet poster som påträffats hittills. Dess värde för varje grupp i frågan återställs automatiskt. Om en sorteringsordning definieras för en kolumn ökas inte funktionen för angränsande identiska värden för den sorterade kolumnen. För att undvika det här problemet bör rapporter antingen inte innehålla någon sorteringsordning för någon kolumn eller så måste alla kolumner ha sorteringsordningar.

Syntax:

```
RCOUNT (uttr)
```

Där:

Uttr Ett uttryck av valfri datatyp.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RCOUNT-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RCOUNT
MAJ	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar maximivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMAX (uttryck)
```

Där:

expression Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMAX-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMAX
JAN	100,00	100,00

FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEC	100,00	500,00

RMIN

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar minimivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMIN (uttryck)
```

Där:

expression	Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMIN-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00

```
SEPT        500,00      100,00
OKT         300,00      100,00
NOV         200,00      100,00
DEC         100,00      100,00
```

Strängfunktioner

Strängfunktioner används för att utföra olika teckenbearbetningar och tillämpas på teckensträngar.

ASCII

Konverterar en enskild teckensträng till motsvarande ASCII-kod, mellan 0 och 255.

Syntax:

```
ASCII (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett ASCII-tecken.

Om teckenuttrycket resulterar i flera tecken returneras den ASCII-kod som motsvarar det första tecknet i uttrycket.

BIT_LENGTH

Returnerar längden, i antal bitar, för en angiven sträng. Varje Unicode-tecken är 2 byte långt, vilket motsvarar 16 bitar.

Syntax:

```
BIT_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

CHAR

Konverterar ett numeriskt värde mellan 0 och 255 till det tecken som motsvarar ASCII-koden.

Syntax:

```
CHAR (n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CHAR_LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Inledande och efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CONCAT

Det finns två varianter av den här funktionen. Den första varianten sammanfogar två teckensträngar. Den andra varianten använder sig av sammanfogningstecknet för att sammanfoga fler än två teckensträngar.

Syntax för variant 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar.

Syntax för variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

där:

string_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar, åtskilda av operatorn för teckensträngsammanfogning || (dubbla lodräta streck). Den första strängen sammanfogas med den andra strängen för att åstadkomma en mellansträng som sedan sammanfogas med nästa sträng, osv.

Exempel:

```
Konto."Konto" ||'-'|| Konto."Kontoplats"
```

Resultatet blir då:

```
Action uthyrning - huvudkontor
```

INSERT

Infogar en specificerad teckensträng på en specificerad plats i en annan sträng och ersätter ett angivet antal tecken i målsträngen.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som en annan teckensträng infogas i.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som infogas i en annan teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från början av den första strängen, där en del av den andra strängen ska infogas.
m	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken i den första strängen som helt och hållet ska ersättas av den andra strängen.

LEFT

Returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från vänster i strängen, som returneras.

LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

LOCATE

Returnerar en strängs numeriska position i en annan sträng. Om strängen inte kan hittas returnerar LOCATE-funktionen värdet 0. Om du vill ange en startposition för att påbörja sökningen använder du LOCATEN-funktionen istället.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck som sökningen görs efter i teckenuttrycket.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck där sökningen görs.

LOCATEN

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Den här funktionen är identisk med funktionen LOCATE förutom att sökningen startar på den position som anges av ett heltalsargument. Om strängen inte hittas returnerar funktionen LOCATEN värdet 0. Den numeriska position som returneras baseras på att det första tecknet i strängen definieras som position 1, oavsett vad heltalsargumentet har för värde.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.
n	Ett positivt heltal skilt från noll som representerar den startposition där sökningen efter det andra uttrycket startar.

LOWER

Konverterar en teckensträng till gemener.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

OCTET_LENGTH

Returnerar antalet bitar, i enheter om åtta bitar (antal byte), i en viss sträng.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

POSITION

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte hittas returneras värdet 0.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.

REPEAT

Upprepar ett specificerat uttryck n antal gånger, där n är ett positivt heltal.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersätter specificerade tecken i en sträng med andra specificerade tecken.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Den här strängen får sina tecken utbytta.
change_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de tecken i den första strängen som kommer att ersättas.
replace_with_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de ersättningstecken som ska sättas in i den första strängen.

RIGHT

Returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från höger i den första strängen, som returneras.

SPACE

Infogar blanksteg.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

där:

integer Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

SUBSTRING

Skapar en ny sträng som börjar från ett visst antal tecken i den ursprungliga strängen.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

starting_position Ett positivt heltal som anger startpositionen i den första teckensträngen.

Exempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterar i:

```
CDEF
```

TRIM

Tar bort specificerade inledande och/eller avslutande tecken från en teckensträng.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

där:

type `LEADING` Tar bort specificerade inledande tecken från en teckensträng.

`TRAILING` Tar bort specificerade avslutande tecken från en teckensträng.

Tar bort specificerade tecken, såväl inledande som avslutande, från en

`BOTH`	teckensträng.

character	Valfritt enskilt tecken. Om teckendelen av specifikationen och de enkla citattecken utesluts, används ett blankstegstecken som standard.
character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Obs! Syntaxen `TRIM (character_expression)` är också giltig. Det raderar alla inledande och avslutande blanksteg.

UPPER

Konverterar en teckensträng till versaler.

Syntax:

```
UPPER (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Matematiska funktioner

Med de matematiska funktionerna utförs matematiska beräkningar.

Abs

Beräknar det absoluta värdet av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ABS (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Acos

Beräknar arcus cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ACOS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Asin

Beräknar arcus sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ASIN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan

Beräknar arcus tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ATAN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan2

Beräknar arcus tangens av y/x, där y är det första numeriska uttrycket och x det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Ceiling

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa högre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar Ceiling-funktionen detta heltal.

Syntax:

```
CEILING (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cos

Beräknar cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cot

Beräknar cotangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COT (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Degrees

Omvandlar ett uttryck från radians till grader.

Syntax:

```
DEGREES (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exp

Beräknar värdet e till angiven potens.

Syntax:

```
EXP (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Floor

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa lägre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar FLOOR-funktionen detta heltal.

Syntax:

```
FLOOR (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log

Beräknar den naturliga logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log10

Beräknar bas 10-logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG10 (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Mod

Dividerar det första numeriska uttrycket med det andra numeriska uttrycket och returnerar återstoden av kvoten.

Syntax:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Pi

Returnerar konstantvärde för pi (cirkelns omkrets dividerat med cirkelns diameter).

Syntax:

```
PI()
```

Power

Tar det första numeriska uttrycket och upphöjer det till den angivna potensen i det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Radians

Omvandlar ett uttryck från grader till radians.

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rand

Returnerar ett giltigt pseudoslumptal mellan 0 och 1.

Syntax:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Returnerar ett pseudoslumptal baserat på ett värdedatavärde. För ett visst värdedatavärde skapas samma uppsättning slumptal.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Round

Avrundar ett numeriskt uttryck till n decimaler.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som det ska avrundas till.

Exempel:

```
ROUND (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,36
```

Sign

Returnerar värdet 1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett positivt tal, värdet -1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett negativt tal och 0 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till noll.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sin

Beräknar sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
SIN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sqrt

Beräknar kvadratroten av det numeriska uttrycksargumentet. Det numeriska uttrycket måste beräknas till ett positivt tal.

Syntax:

```
SQRT (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som beräknas till ett positivt numeriskt värde.

Tan

Beräknar tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Truncate

Trunkerar ett decimaltal så att ett angivet antal decimaler returneras.

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som returneras.

Exempel:

```
TRUNCATE (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,35
```

Funktioner för kalenderdatum och kalendertid

Funktionerna för kalenderdatum och kalendertid bearbetar data i datatyperna för datum, tid och tidstämplar. (Datatypen för tidstämplar är en kombination av datum och tid.)

Alla datumfunktioner är ISO 8601-kompatibla. Detta påverkar i synnerhet funktionerna Week_Of_Year och Week_Of_Quarter där årets första vecka är den första fullständiga veckan som innehåller en torsdag. Detaljerad information om hur datumfunktioner beräknas finns i ISO 8601-standarden.

Current_Date

Returnerar dagens datum. Datumet fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Returnerar aktuell tid. Tiden fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

där:

n Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Current_TimeStamp

Returnerar aktuellt datum/tidstämpel. Tidstämpeln fastställs av datorn.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

där:

n Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Day_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 92) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayName

Returnerar namnet på veckodagen (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfMonth

Returnerar det nummer som det angivna datumet har i månaden.

Syntax:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfWeek

Returnerar ett tal mellan 1 och 7 som motsvarar det angivna datumets veckodag. Siffran 1 motsvarar söndag och siffran 7 lördag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfYear

Returnerar ett tal (mellan 1 och 366) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har på året.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Timme

Returnerar ett tal (mellan 0 och 23) som motsvarar den angivna tidpunktens timslag. Siffran 0 motsvarar klockan 12 och siffran 23 motsvarar klockan 11 på kvällen.

Syntax:

```
HOUR (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Minut

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar minuterna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
MINUTE (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Månad

Returnerar ett tal (mellan 1 och 12) som motsvarar månaden för det angivna datumet.

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Month_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 3) som motsvarar den månad som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

MonthName

Returnerar namnet på månaden (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Nu

Returnerar den aktuella tidstämpeln. Funktionen NOW motsvarar funktionen CURRENT_TIMESTAMP.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 4) som motsvarar det kvartal som det angivna datumet infaller under året.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Sekund

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar sekunderna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

TimestampAdd

Funktionen TimestampAdd lägger till ett angivet antal intervaller till en angiven tidstämpel. En enda tidstämpel returneras.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

där:

interval	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
integer_expression	Ett uttryck som motsvarar ett heltal. Det är det antal intervaller som ska läggas till.
timestamp_expression	Den tidstämpel som används som utgångspunkt för beräkningen.

Om det heltal eller den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

I det enklaste fallet lägger den här funktionen bara till ett angivet heltal (integer_expression) till lämplig komponent i tidstämpeln baserat på intervallet. Om du lägger till en vecka innebär det att sju dagar läggs till och om du lägger till ett kvartal innebär det att tre månader läggs till. Ett negativt heltalsvärde leder till en subtraktion (att man går bakåt i tiden).

Om det blir för många av den angivna komponenten (t.ex. fler än 60 sekunder, 24 timmar eller 12 månader) läggs lämpligt antal till i nästa komponent. Om du till exempel gör ett tillägg till dagkomponenten i en tidstämpel tar funktionen hänsyn till antalet dagar i en viss månad (inklusive skottår då det är 29 dagar i februari).

När ett tillägg görs till månadskomponenten i en tidstämpel kontrollerar funktionen att den returnerade tidstämpeln har rätt antal dagar i dagkomponenten. Om du till exempel lägger till en månad till 2000-05-31 blir inte resultatet 2000-06-31 eftersom det inte är 30 dagar i juni. Funktionen drar då ned dagkomponenten till den sista dagen i månaden, dvs. 2000-06-30.

Ett liknande problem uppstår när tillägg görs till årskomponenten i en tidstämpel med månadskomponenten februari och dagkomponenten 29 (dvs. den sista dagen i februari under ett skottår). Om inte den returnerade tidstämpeln infaller under ett skottår reduceras dagkomponenten till 28.

Här följer några exempel på funktionen TimestampAdd:

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när tre dagar läggs till 2000-02-27 14:30:00. Eftersom 2000 är ett skottår returneras tidstämpeln 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när sju månader läggs till 1999-07-31 0:0:0. Tidstämpeln 2000-02-29 00:00:00 returneras. Lägg märke till att datumkomponenten minskar till 29 eftersom februari är en kortare månad.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när 25 minuter läggs till 2000-07-31 23:35:00. Tidstämpeln 2000-08-01 00:00:00 returneras. Lägg märke till hur tillägget av minuter leder till att även datum- och månadskomponenterna ökar.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

TimeStampDiff

Funktionen TimestampDiff returnerar det totala antalet angivna intervaller mellan två tidstämplar.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

där:

interval	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: 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	Den tidstämpel som ska subtraheras från den andra tidstämpeln.
timestamp_expression2	Den andra tidstämpeln. timestamp_expression1 dras bort från den här tidstämpeln för att fastställa differensen.

Om den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

Den här funktionen fastställer först den tidstämpelkomponent som motsvarar den angivna intervallparametern. SQL_TSI_DAY motsvarar dagkomponenten och SQL_TSI_MONTH motsvarar månadskomponenten.

Funktionen tittar sedan på komponenterna med högre ordningstal i de båda tidstämplarna för att beräkna det totala antalet intervall för varje tidstämpel. Om till exempel det angivna intervallet avser månadskomponenten beräknar funktionen det totala antalet månader för varje tidstämpel genom att lägga till månadskomponenten och tolv gånger årskomponenten.

Slutligen subtraheras den första tidstämpelns totala antal intervall från den andra tidstämpelns totala antal intervall.

Vid beräkning av differensen i antalet dagar trunkeras tidsvärden från båda tidsstämpeluttrycken i funktionen varpå datumvärdena subtraheras.

Vid beräkning av differensen i veckor beräknar funktionen differensen i antal dagar och dividerar resultatet med sju innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i kvartal beräknar funktionen differensen i antal månader och dividerar resultatet med tre innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i år beräknas differensen i antal månader i funktionen och resultatet divideras med tolv innan det avrundas.

Funktionen TimestampDiff och exempel på resultat

I följande exempel efterfrågas differensen i antal dagar mellan tidstämplarna 1998-07-31 23:35:00 och 2000-04-01 14:24:00. Funktionen returnerar värdet 610. Lägg märke till att skottåret 2000 medför en dag extra.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01
14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 13) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Week_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 53) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har under året.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

År

Returnerar året för ett angivet datum.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Exempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konverteringsfunktioner

Med konverteringsfunktionerna konverterar du ett värde från ett formulär till ett annat.

Cast

Ändrar datatyp för antingen ett värde eller ett nullvärde till en annan datatyp. Ändringen är nödvändig innan man använder värden av en datatyp i en funktion eller åtgärd där en annan datatyp är att vänta.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De datatyper som värdet kan ändras till är följande:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING
```

Beroende på typen av källdata saknas stöd för vissa destinationstyper. Om källdatatypen till exempel är en BIT-sträng måste destinationsdatatypen vara en teckensträng eller en annan BIT-sträng.

Exempel:

Följande ändrar först (CASTs) Årliga intäkter till ett HELTAL för att ta bort decimalerna och sedan till ett TECKEN så att det kan sammanfogas med teckenlitteral (texten ”K”):

```
CAST ( CAST ( Account."Kontointäkt"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

Om du använder CAST-funktionen returnerar eventuellt CAST-funktionen ett extra blanksteg i slutet av värdet. T.ex.: CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char) || '*' returnerar "2012 *"

Du kan undvika det här problemet genom att ange längden på returvärdet. Till exempel:

```
CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char(4)))
```

IfNull

Testar om ett uttryck resulterar ett nollvärde och, om så är fallet, tilldelar uttrycket det angivna värdet.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf( )

Använd funktionen VALUEOF i ett uttrycksverktyg eller ett filter för att referera till värdet för en sessionsvariabel. Mer information finns i Sessionsvariabler (på sidan 1312).

Sessionsvariabler bör användas som argument för funktionen VALUEOF. Referera till sessionsvariabler med namn.

Exempel:

Så här använder du värdet för en sessionsvariabel vid namn NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "År" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Framtid' WHEN ... ELSE...END
```

Du måste referera till en sessionsvariabel med dess fullständiga kvalificerade namn.

Systemfunktioner

Systemfunktionerna returnerar värden som gäller sessionen.

Användare

Returnerar aktuell Oracle CRM On Demand-användares information.

Om användaren skapades i utgåva 18 eller tidigare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användar-id, vilket är unikt för respektive användare.

Om användaren skapades i utgåva 19 eller senare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användarpostens rad-id. Du hämtar användar-id:t genom att använda funktionen VALUEOF och sessionsvariabeln REPLUSER så här:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

Operatorer

Operatorer används för att kombinera uttryckselement i syfte att göra visa typer av jämförelser i ett uttryck.

Operator	Funktion i ett uttryck
+	Plustecken för addition.
-	Minustecken för subtraktion
*	Gångertecken för multiplikation
/	Delat med-tecken för division
||	Sammanlänkning av teckensträngar
(	Vänsterparentes, för grupperingsåtgärder
)	Högerparentes, för grupperingsåtgärder
>	Större än-tecken, anger värden som är högre än jämförelsetalet
<	Mindre än-tecken, anger värden som är lägre än jämförelsetalet
=	Likhetstecken, anger samma värde
<=	Mindre än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller lägre än jämförelsetalet
>=	Större än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller högre än jämförelsetalet
<>	Inte lika med, anger värden som är högre eller lägre men inte likvärdiga
OCH	Förenande OCH, anger snitt med ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor
ELLER	Förenande ELLER, anger koppling mellan ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor

Operator	Funktion i ett uttryck
INTE	Förenande INTE, anger att ett villkor inte är uppfyllt
,	Komma, används för att avgränsa element i en lista

Case-satser

Case-satser utgör byggstenar för att konstruera villkorsuttryck som kan ge olika resultat för olika kolumnvärden.

Case (Switch)

Den här typen av Case-satser kallas även CASE (Lookup). Värdet för uttryck 1 undersöks först, sedan WHEN-uttrycken. Om uttryck1 matchar något av WHEN-uttrycken tilldelas den värdet för motsvarande THEN-uttryck.

Om uttryck1 matchar ett uttryck i fler än en WHEN-sats tilldelas endast det uttryck som följer på den första träffen.

Om inget av WHEN-uttrycken matchar tilldelas det värde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (If).

Syntax:

```
CASE-uttryck1
    WHEN-uttryck THEN-uttryck
    {WHEN-uttryck... THEN-uttryck...}
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

`CASE`

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett uttryck och en eller fler WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger villkoret som ska uppfyllas.

`THEN`

Anger värdet som ska tilldelas om det motsvarande WHEN-uttrycket uppfylls.

```
ELSE
```

Anger värdet som ska tilldelas om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

```
END
```

Avslutar CASE-satser.

Exempel

```
CASE Poängpar
    WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
    WHEN -4 THEN 'Måste vara tiger'
    WHEN -3 THEN 'Tre under par'
    WHEN -2 THEN 'Två under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Dubbel bogey'
    ELSE 'Trippel-bogey eller Worse'
END
```

I exemplet ovan måste WHEN-satserna spegla en strikt likvärdighet, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är inte giltig eftersom jämförelseoperatorer inte tillåts.

Case (If)

Den här formen av case-satser utvärderar ett WHEN-villkor och om det uppfylls tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om inget av WHEN-villkoren uppfylls tilldelas det standardvärde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (Switch).

Syntax:

```
CASE
    WHEN frågevillkor1 THEN uttryck1
    {WHEN frågevillkor1 THEN uttryck2}
    {WHEN frågevillkor... THEN uttryck...}
```

```
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

`CASE`

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett eller flera WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger villkoret som ska uppfyllas.

`THEN`

Värdet som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

`ELSE`

Anger värdet om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

`END`

Avslutar CASE-satser.

Exempel

```
CASE
    WHEN poäng < 0 THEN 'Under par'
    WHEN poängpar = 0 THEN 'Par'
    WHEN poängpar = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN poängpar = 2 THEN 'Dubbel bogey'
    ELSE 'Trippel-bogey eller Worse'
END
```

Till skillnad från Switch-formen av CASE-satsen tillåter WHEN-uttryck i If-formen jämförelseoperatorer, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är giltigt.

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.

Om rapportprestanda

Rapportprestanda är väsentligt för företag med stora mängder data och många användare. Ju fler och mer komplicerade rapporter du behöver, desto viktigare är det hur rapporteringen utförs. Att förstå hur Oracle CRM On Demand bearbetar data med hjälp av cacheminnen vid olika tillfällen kan hjälpa dig att skapa rapporter på bästa sätt.

I det här avsnittet beskrivs den inbyggda cachefunktionen som ger snabba svarstider och bra prestanda under de nattliga uppdateringarna och när rapportämnesområden används i stället för analysämnesområden. Mer information om rapportprestanda finns i Optimera resultat (finns "Optimera prestanda" på sidan 1315).

Om cacheminne

När rapporter och frågor körs med hjälp av analysämnesområden sparas frågeresultatet i cacheminnet. Frågecacheminnet gör att Oracle CRM On Demand snabbt kan bearbeta flera frågor i följd utan att behöva gå tillbaka till databasen. Reduceringen gör att svarstiden för frågor förkortas. Förutom en snabb svarstid sparar funktionen in på nätverksresurserna och de kostsamma bearbetningarna av databasen. Frågorna behöver inte vara identiska för att kunna ha nytta av cacheminnet. Även en delmängd av en fråga som körts tidigare med ett filtervillkor, eller samma fråga med färre kolumner, kan använda det cacheminne som genererats av en tidigare fråga. Datasynligheten respekteras helt och hållet när frågecacheminnen skapas. Eftersom databasen uppdateras vid inkrementell uppdatering töms frågecacheminnet och fylls sedan med nya värden när en ny uppsättning frågor körs.

Frågecacheminnet används bara till rapporter och frågor via analysämnesområdena. Cacheminnet används inte till realtidsrapporter och -frågor. Däremot använder både realtidsrapporter och historiska rapporter och frågor ett webbservercacheminne. Webbservercacheminnet är inte samma sak som frågecacheminnet i Oracle CRM On Demand. Webbcacheminnet för realtidsfrågor och historiska frågor existerar i minst tio minuter efter att det har skapats och använts och det rensas efter en timme. Vissa frågor kan rensas tidigare än efter en timme, beroende på hur många begäranden som körs.

Analysrapporter (historiska) jämfört med rapporteringsrapporter (realtid)

Frågor som körs via analysämnesområden (historiska) är jämförelsevis snabbare än frågor som körs via rapporteringsämnesområden (realtid). Analysämnesområdena använder ett specialdatalager som är utformat och optimerat för analyser och rapporter. Realtidsämnesområdena använder sig dock av den databas som är optimerad för att stödja transaktionsaktiviteter där en liten mängd poster läses, skrivs och uppdateras oerhört fort. Det innebär att när realtidsämnesområden används måste frågor konkurrera om databasresurserna som också måste sörja för transaktionsuppdateringarna i Oracle CRM On Demand. Det påverkar prestanda i både Oracle CRM On Demand och realtidsfrågorna. På grund av behovet av att stödja rapporteringen av senaste data används inte frågecacheminnet till realtidsämnesområdena, vilket i sin tur ytterligare minskar prestandaproblemen med identiska frågor.

Använd bara realtidsämnesområden när det är av yttersta vikt att använda senaste data eller när de historiska ämnesområdena inte motsvarar rapportbehoven.

Rapportprestanda under den nattliga uppdateringen

Realtidsrapporteringarnas prestanda påverkas i viss grad under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att data som då hämtas på grund av frågorna också läses av den nattliga uppdateringsprocessen för att datalagret ska kunna fyllas på. Datalagret driver de historiska ämnesområdena. De historiska rapportfrågornas prestanda påverkas emellertid inte under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att det tas en ögonblicksbild av datalagret när den nattliga uppdateringen påbörjas, och vid frågor dirigeras användarna till kopian. När den nattliga uppdateringen är klar dirigeras användarna automatiskt om till det uppdaterade datalagret igen. Den här funktionen är öppen för användarna.

Optimera prestanda

Varje gång du öppnar en rapport eller analys hämtas dina data från databasen, bearbetas av rapporteringsservern och visas på sidan. Ju mer komplex analysen är, desto längre tid kan det ta att beordra databasen att hämta och visa uppgifterna. I det här avsnittet finns riktlinjer för hur du kan skapa rapporter som går snabbt att visa.

Innan du börjar. Gör följande:

- Granska de fördefinierade rapporterna i Oracle CRM On Demand. De kanske uppfyller de flesta av dina rapporteringsbehov.
- Genomgå kurser.
- Samla ihop dina rapporteringskrav och få dem godkända av intressenterna.
- Kontrollera dina webbläsarinställningar för att se till att webbläsaren är rätt konfigurerad för bästa resultat.

- Förstå rapportresultat. Mer information finns i Om rapportprestanda (på sidan 1314).

Om ämnesområden

Du kan använda dig av båda typerna av ämnesområden utifrån hur rapporterings- och affärsbehoven ser ut.

Ämnesområdena för analys ska användas för att skapa rapporter när detta är möjligt. Dessa ämnesområden är konstruerade med hjälp av ett specialanpassat datalager som justerats för att ge bättre frågeresultat. Det datalager som används för analysämnesområden förnyas dagligen och rapporter som skapas med hjälp av dessa ämnesområden visar resultaten snabbare än rapportämnesområden – också för stora och komplexa frågor.

Rapportämnesområden är konstruerade så att de använder samma databas som alla andra användartransaktioner i applikationen. De konkurrerar därför om samma resurser som applikationen är beroende av, då data hämtas för rapporter.

Riktlinjer för användning av ett rapportämnesområde

Om du använder ett rapportämnesområde bör du följa dessa riktlinjer:

- Använd fälten från adressmapparna (utökade) när detta är möjligt.
- Minimera användandet av följande:
  - Anpassade urvalslistefält.
  - Fält från något Ägd av användare-fält. Använd fältet Ägare i stället.
  - Fält från mappen Primär kontakt i Konto-mappen.
  - CAST-Funktioner för datum- eller datum-/tidsfält.
  - Fälten Överordnat konto, Senast ändrad av och Chef.
  - Fält från mappar av datumtyp, till exempel mapparna Skapandedatum och Stängt den.

    Dessa mappar utgör visserligen ett bekvämt sätt att gruppera datumattributet i veckor, månader, kvartal eller år, men de gör också frågeproceduren mer komplex vilket kan påverka prestandan för rapporter. Om det uppstår prestandaproblem med fält från datummappar försöker du med att använda datum- eller datum-/tidsfält från mappen för den primära posttypen. Öppna till exempel affärsmöjlighetsämnesområdet och välj fältet Stängt den i affärsmöjlighetsmappen i stället för ett fält från mappen Stängt den.

Riktlinjer för förbättring av prestanda

Följ dessa riktlinjer för att förbättra prestandan:

Bygg upp rapporterna steg för steg

Gör följande:

- Börja i liten skala och testa rapporten allteftersom du bygger upp den. Börja med ett fåtal fält och testa dessa innan du lägger till fler kolumner.

- Testa dina filter för att fastställa den bästa ordningsföljden.

  Olika ordningsföljder kan höja eller sänka prestandan, men det är bara genom att pröva dig fram som du kan avgöra detta.

Minimera användandet av posttyper som korsar fält eller kolumner

Följ dessa riktlinjer:

- **Kolumner**. När du väljer kolumner från fler än en posttyp för din analys ökar du komplexiteten i datafrågan. Denna komplexitet kan påverka hastigheten för visningen av resultaten. Detta kan vara värt att tänka på när du inkluderar korsposttypsfält i en rapport.
- **Kolumnväljare.** Håll alla kolumnväljare inom samma posttyp. Använd om möjligt inte en kolumnväljare som går över till en annan posttyp.
- **Ledtexter.** Försök göra alla ledtextreferensfält inom samma posttypsmapp.

Använd indexerade fält

Gör följande:

- Använd indexerade fält för att filtrera data i realtidsrapporter.

  Indexerade fält är optimerade så att dina rapportresultat visas snabbare.

- Planera i förväg när du konfigurerar data så att du är säker på att rätt uppgifter lagras i de indexerade fälten.

  Om du tillämpar denna metod kan du bygga rapporter som använder de indexerade fälten och införliva dem på de bästa tänkbara platserna. Oracle CRM On Demand har dessutom ett begränsat antal indexerade anpassade fält. Antalet varierar beroende på fälttyp och posttyp.

Begränsa organisationshierarkin till fem nivåer

Ju högre upp en användare är i organisationshierarkin, desto fler data returneras vilket i sin tur leder till långsammare rapportkörningar. Begränsa därför hierarkin till att innefatta högst fem nivåer.

Använd filter

Genom att använda filter begränsar du mängden data som returneras när du öppnar en analys. Filtreringen kan öka hastigheten för körning av rapporter.

- Tillämpa filter som ett första steg för att skapa en rapport. Om ditt företag har stora mängder data bör du inte förhandsgranska en rapport förrän du har tillämpat filter.
- Filtrera den drivande posttypen som en prioritet. Om du till exempel använder ett ämnesområde för aktiviteter filtrerar du aktiviteter.
- Välj de mest restriktiva filtren först och sedan, efter att ha prövat dig fram, lättar du vid behov på restriktionerna.

Tänk dock på följande när du lägger till filter:

- Om ett filter hänför sig till en kolumn med en underliggande CASE-formel kan detta filter påverka rapporteringsprestandan negativt, beroende på formeln och vilken relaterad bearbetning som behövs. När du filtrerar ett fält med ett CASE-uttryck eller någon annan formel kan det vara bra att pröva sig fram för att få reda på hur filtreringen påverkar rapporteringsprestandan.
- Innan du använder en CASE-formel bör du ställa dig själv dessa frågor:
  - Kan den här klassificeringen göras i Oracle CRM On Demand med funktionen Arbetsflöde?
  - Visas klassificeringskoden i andra rapporter? Om så är fallet bör du överväga att skapa en ny kolumn och bygga upp ett arbetsflöde för att fylla i den.
- En rapport som filtrerar ett anpassat datumfält kan gå snabbare att köra än en likartad rapport som filtrerar ett anpassat datum- och tidsfält. Det beror på att i filtreringen av datum- och tidsfält ingår omvandling av tidszoner, vilket påverkar rapporteringsprestandan. Filtrera därför om möjligt hellre anpassade datumfält än anpassade datum- och tidsfält.
- Undvik att använda en OR-delsats på olika posttyper eller kolumner (till exempel där SR.Type = K OR SR.Priority = Hög OR Account.Industry = Medicinsk). Prova i stället med följande:
  - Ta bort OR-delsatsen och gör ytterligare klassificeringar i pivottabellen.
  - Bryt ned rapporten i flera, mindre rapporter och slå samman resultatet med hjälp av kombinerade analyser.

Följ riktlinjerna för hur man definierar ledtexter

Du kan ange frågor för din rapport i steg 3 på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand. Dessa ledtexter ger användare som öppnar den färdiga rapporten möjlighet att begränsa uppgifterna i rapporten. Vid körning av en rapport som använder frågor påverkas användarupplevelsen av tiden för frågebearbetning och rapportbearbetning.

Om du lägger till ledtexter i din rapport bör du tänka på följande:

- Minimera antalet ledtexter som används för rapporten.
- Undvik att använda bilder med hög upplösning för bildledtexter. Du bör inte använda en bild som överstiger 100 dpi (dots per inch). Använd bilder på 50 dpi eller lägre för bästa resultat.
- För att få bästa möjliga prestanda bör du, när du definierar ledtexter välja antingen Inga eller Alla värden på menyn Vilka värden ska visas för användaren?. Undvik att använda alternativet Filtrera begränsade värden. Detta alternativ begränsar urvalet ledtexter som rapporten visar. Begränsningen baseras på andra filter och ledtexter som tillämpas i rapporten. Om en rapport innehåller stora datavolymer kan alternativet göra rapporteringsprocessen långsammare.

  När du ska bestämma dig för vilket av alternativen Inga, Alla värden eller Filtrera begränsade värden du ska välja, bör du eftersträva en balans mellan den prestandanivå på rapporteringen som du vill uppnå och den optimala presentationen av valbara värden för användarna.

Tillhandahåll borrningslänkar till detaljrapporter

I stället för att skapa en rapport som presenterar en lång lista med datatabeller och diagram kan du göra följande:

- Utforma en första rapport där du visar översiktsinformation eller trender och låt sedan användaren borra ned i mer detaljerade uppgifter.

- Skapa rapporter för mer detaljerad information genom att välja ut data från den första rapporten. Tillhandahåll sedan borrningslänkar till översiktsrapporten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till tabeller.

Så här länkar du rapporter till tabeller

1. Klicka på ikonen för kolumnformatering. Då öppnas dialogrutan Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Kolumnformat.
3. I listrutan för värdeinteraktionstyp väljer du Navigera.
4. I fältet Navigera till en annan analys bläddrar du till en detaljerad rapport som du vill borra ned i och klickar sedan på OK.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till diagram.

Så här länkar du rapporter till diagram

1. Klicka på ikonen Fler diagramalternativ på redigeringssidan för diagram (under Analys: rapportnamnlisten, till vänster på sidan).
2. Klicka på fliken Interaktion.
3. Välj Navigera och bläddra till en detaljerad rapport att borra ned i från diagrammet.

Begränsa antalet angivna åtgärder

Med Avancerade funktioner kan du kombinera frågor. Därefter kan du genomföra angivna åtgärder som unioner, snitt och andra sammanfogande åtgärder för frågorna, i syfte att skapa en slutrapport. Ju fler kombinerade frågeresultat desto längre bearbetningstid krävs det för att köra slutrapporten. Den snabbaste bearbetningen får du om du begränsar antalet angivna åtgärder till högst tre.

Förtydliga HTML-kod och beskrivningar

När du använder HTML i samband med SQL ska du göra följande:

- Se till att HTML-koden är tydlig och precis och inte innehåller några onödiga taggar eller överflödig information.
- Se till att beskrivningarna är tydliga och precisa och inte innehåller några onödiga instruktioner.

  Precisa beskrivningar gör den angivna formateringen mer effektiv och minskar antalet prestandarelaterade problem.

Ta bort kolumner i pivottabeller

Med hjälp av pivottabeller kan du visa rapporten i flera vyer utan att behöva skriva flera rapporter. Pivottabellerna kan dock påverka prestandan. Ta om möjligt bort de kolumner som inte används i själva pivottabellen från rapportkriterierna (i steg 1 – Definiera kriterier).

Använd Visa pivotresultat i diagram

För varje pivottabell som kräver ett diagram bör du, om möjligt, använda alternativet Visa pivotresultat i diagram i stället för att skapa en separat diagramvy. Flera diagram i en rapport kräver ofta mer bearbetning, eftersom Oracle CRM On Demand måste skapa diagrammen separat i stället för tillsammans med pivottabellen.

Se till att rapporterna är skalbara

Rapporter kan fungera bra i ett test innan du har importerat alla produktionsdata. Efter att alla produktionsdata har importerats kan dock den ökade datavolymen påverka rapporteringsprestandan negativt. Om du håller på att implementera Oracle CRM On Demand bör du avsätta tid för att testa rapporterna igen och justera dem efter att alla produktionsdata har importerats.

Använd optimerade kod- och UTC-fält i filter

Många ämnesområden för rapportering innehåller särskilda fält i dimensionerna som är optimerade för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. De optimerade fälten ger samma resultat i rapporterna som de ej optimerade fälten, men om du använder de optimerade fälten i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med ett ej optimerat fält. Om du använder de här fälten i filtervillkoren genereras färre tabellkopplingar och tidsstämpelkonverteringar som baseras på företagets tidszon undviks.

Obs! De här optimerade fälten stöder språköversättningar för alla språk som stöds, men de stöder inte namnändring av posttyper.

Om du vill fastställa att det finns optimerade filtreringsfält för ett specifikt ämnesområde för rapportering går du till onlinehjälpen för det ämnesområdet och letar efter rubriken *Optimerade filtreringsfält.*

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 (finns "Ändra infopanelsordningen" på sidan 1345).
- Manage Dashboards, including changing visibility to dashboards. For more information, see Managing Dashboards (finns "Hantera infopaneler" på sidan 1323).

NOTE: You cannot change the prebuilt dashboards provided in Oracle CRM On Demand, but you can hide them. For more information, see Displaying Dashboards (finns "Visa infopaneler" på sidan 1344).

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 (finns "Rapporter" på sidan 931) and Setting Up User Visibility to Shared Report Folders (finns "Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar" på sidan 948) 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 (finns "Hantera infopaneler" på sidan 1323)
- Analytics (på sidan 1348)

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

Hantera infopaneler

Om din roll har behörighet att hantera infopaneler kan du använda infopanelsredigeraren för att skapa och redigera interaktiva infopaneler. Utför följande uppgifter för att hantera infopaneler:

- Skapa interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1746)
- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler (på sidan 1325)
- Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1326)
- Ändra namn på infopanelsobjekt (finns "Byta namn på infopanelsobjekt" på sidan 1337)
- Ta bort infopanelsobjekt (på sidan 1337)
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler (på sidan 1342)
- Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler (på sidan 1338)
- Skapa frågor för interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1762)
- Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel (på sidan 1344)
- Visa infopaneler i analys (finns "Displaying Dashboards in Analytics" på sidan 1767)
- Ändra infopanelsordningen (på sidan 1345)
- Hantera synlighet för infopanel i analys (finns "Managing Dashboard Visibility in Analytics" på sidan 1770)
- Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346)
- Användningsanteckningar för ämnesområden (på sidan 1348)

Creating Interactive Dashboards in Analytics

This topic describes how to create a new interactive dashboard.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

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 (finns "Lägga till sidor i interaktiva infopaneler" på sidan 1325)
- Adding and Displaying Content on Interactive Dashboard Pages (finns "Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor" på sidan 1326)
- Changing the Properties of Interactive Dashboards (finns "Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler" på sidan 1342)
- Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics (på sidan 1762)

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.

Navigera till infopanelsredigeraren

I infopanelsredigeraren kan du lägga till innehåll i interaktiva infopaneler. Du kan även styra utseendet på infopanelerna samt ändra namn på och radera objekt i dem.

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

I det här avsnittet hittar du information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren för att arbeta med befintliga interaktiva infopaneler. Om du vill skapa en ny infopanel kan du läsa Skapa interaktiva infopaneler (på sidan 1324).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här navigerar du till infopanelsredigeraren

1. Öppna sidan Hantera infopaneler och klicka på länken Utforma på postnivåmenyn för den infopanel som du vill redigera.

   Infopanelsredigeraren visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand.

Följande procedur beskriver hur du går till väga för att välja den infopanelssida som du vill arbeta med.

Så här väljer du en infopanelssida

Obs! Om du redan arbetar med en infopanelssida innebär denna åtgärd att alla ändringar som du gjort på den sida du arbetade med sparas.

- I listan Sida bredvid infopanelsnamnet på sidan Infopanelsredigerare väljer du den sida som du vill redigera.

Lägga till sidor i interaktiva infopaneler

Du kan lägga till sidor på en interaktiv infopanelssida.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en sida på en interaktiv infopanelssida:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. I infopanelsredigeraren klickar du på ikonen Lägg till infopanelssida i den övre delen av sidan.

3. Ange ett namn på och en beskrivning av infopanelssidan.

4. Klicka på OK.

   Den nya sidan visas i infopanelen.

   Obs! Om det bara finns en sida i infopanelen visas inte sidnamnet på en flik. Flikar visas bara när det finns flera sidor och då kan du förflytta dig mellan sidorna genom att klicka på flikarna.

Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor

I följande avsnitt beskrivs hur du lägger till och visar innehåll på interaktiva infopanelssidor.

Obs! För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll inkludera behörighet för att hantera infopaneler.

- Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325)
- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler (på sidan 1325)
- Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1327)

- Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1329)
- Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1329)
- Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1330)
- Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1333)
- Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1333)
- Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor (på sidan 1334)
- Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler (på sidan 1335)
- Använda formatering i interaktiva infopaneler (på sidan 1336)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om interaktiva infopaneler:

- Skapa interaktiva infopaneler i analys (finns "Creating Interactive Dashboards in Analytics" på sidan 1746)
- Ändra namn på infopanelsobjekt (finns "Byta namn på infopanelsobjekt" på sidan 1337)
- Ta bort infopanelsobjekt (på sidan 1337)
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler (på sidan 1342)
- Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler (på sidan 1338)
- Skapa frågor för interaktiva infopaneler (på sidan 1339)
- Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346)

Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet hittar du information om hur du kontrollerar utseendet på infopanelssidor med hjälp av infopanelsredigeraren. Mer information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Arbeta med kolumner på interaktiva infopanelssidor

Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan lägga till eller ta bort kolumner, ställa in bredden i pixlar eller som procentandel av infopanelssidan och bryta kolumner.

Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. (Det går inte att flytta kolumnerna med dra och släppa-funktionen.) Om du till exempel har två kolumner bredvid varandra och bryter kolumnen längst till höger placeras den i stället under den första kolumnen. Båda kolumnerna sträcker sig nu över den bredd som de tidigare upptog tillsammans när de stod bredvid varandra. Om du har tre kolumner sida vid sida och bryter kolumnen i mitten placeras de båda yttre kolumnerna under den första kolumnen, som nu sträcker sig över den bredd som ursprungligen upptogs av de båda första kolumnerna.

Så här lägger du till en ny kolumn

- Klicka på ikonen Lägg till kolumn i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.

Kolumnen läggs till på infopanelssidan.

Så här ställer du in bredden för en kolumn

1. Klicka på Egenskaper och välj Kolumnegenskaper.
2. Expandera länken Fler formateringsalternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Ange kolumnbredden i sektionen Fler formateringsalternativ:
   - Om du vill ange bredden i pixlar anger du antalet pixlar, till exempel 200.
   - Om du vill ange bredden som en procentandel av infopanelssidan använder du ett procenttecken (%), till exempel 20%.
4. Klicka på OK.

Så här bryter du en kolumn

- Klicka på Egenskaper, välj Infoga kolumnbrytning och välj sedan lämplig typ av brytning.

  Om du bryter kolumnen igen återgår kolumnlayouten till den tidigare layouten.

Lägga till sektioner på interaktiva infopanelssidor

Sektioner används inom kolumner för att hålla innehållet i en infopanel på plats. Sektionerna justeras vertikalt som standard. Du kan dra in så många sektioner du vill i en kolumn.

Om du drar in och släpper innehåll i en kolumn utan att först lägga till en sektion som kan hålla innehållet på plats skapas en sektion automatiskt.

Om du drar en sektion från en kolumn till en annan kolumn inkluderas även allt innehåll i den sektionen.

Så här lägger du till en sektion i en kolumn

- Från urvalspanelen drar och släpper du ett sektionsobjekt från området Infopanelsobjekt in i kolumnen.

  Kolumnen markeras när du står på en plats i kolumnen där det är lämpligt att släppa sektionen.

Göra så att sektioner visas horisontellt på interaktiva infopanelssidor

Standardjusteringen för sektioner är vertikal justering.

Så här gör du för att visa en sektion horisontellt

- Klicka på Egenskaper för sektionen och välj Ordna horisontellt.

Spara ändringar på interaktiva infopanelssidor

Du kan spara dina ändringar när som helst.

Så här sparar du ändringar på en interaktiv infopanelssida

Utför någon av följande åtgärder:

- Klicka på Spara.
- Lämna sidan som du arbetar på i infopanelsredigeraren.

  Dina ändringar sparas till exempel om du lägger till eller redigerar en annan sida, ändrar infopanelsegenskaper eller ändrar en fråga, ett filter eller en begäran.

Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

Du kan göra så att en hel sektion i en infopanel och dess innehåll visas enligt särskilda betingelser utifrån resultatet som returneras från en viss begäran. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om hur du guidar användare på det här sättet finns i Om guidad navigering på interaktiva infopaneler (på sidan 1346).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här gör du så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. I infopanelsredigeraren klickar du på Egenskaper för den sektion som innehåller innehållet och väljer sedan Guidad navigering.

3. I dialogrutan Egenskaper för guidad navigering anger du dina val och bläddrar för att välja en begäran från presentationskatalogen.

4. Klicka på OK.

Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor

Guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor kan vara statiska eller villkorliga. Statiska länkar visas alltid. Villkorliga länkar visas endast om resultatet uppfyller vissa kriterier. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om guidad navigering finns i Om guidad navigering i interaktiva infopaneler (finns "Om guidad navigering på interaktiva infopaneler" på sidan 1346).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till guidade navigeringslänkar på en interaktiv infopanelssida:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. På sidan Redigera infopanel drar du och släpper ett objekt för en guidad navigeringslänk från urvalspanelen till en sektion på infopanelssidan.

3. Klicka på knappen Egenskaper för länken.

4. Gör något av följande i dialogrutan Egenskaper för den guidade navigeringslänken:

   - Om du vill göra länken villkorlig väljer du Ja för alternativet Källbegäran för referens och anger sedan källbegäran.
   - Ange länkegenskaper.

   Obs! För webbadresser ska du ange hela sökvägen.

5. Klicka på OK.

Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till textlänkar och bildlänkar i en infopanel samt ange vad som inträffar när en användare klickar på länkarna. Du kan t.ex. dirigera användarna till en annan webbplats eller infopanel, öppna dokument, starta applikationer eller utföra någon annan åtgärd som webbläsaren stöder. Du kan dessutom lägga till en bild eller endast text, utan några länkar.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en textlänk eller bild på en sida med interaktiv infopanel

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Dra och släpp ett länk- eller bildobjekt i en sektion på infopanelssidan, från urvalsrutan på sidan Infopanelsredigerare.

3 Klicka på knappen Egenskaper för objektet.

Dialogrutan Länk- eller bildegenskaper visas.

4 Ange dina val:

- För en textlänk anger du texten i fältet Beskrivning.
- För en bildlänk anger du platsen för och namnet på bilden i fältet Bild.

  Ange platsen som en URL. Följande är exempel:

  `http://imageserver/MyImage.gif`

  `/DashboardFiles/image.gif`

  Om bilden inte finns på den lokala servern måste URL:en innehålla `http://`. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.

  Om du vill ha en beskrivning till bilden anger du en sådan för bilden i fältet Beskrivning. Använd listrutan Layout om du vill ange var beskrivningen ska visas i förhållande till bilden.

5 Ange vad som inträffar när användaren klickar på texten eller bilden:

- Om du vill ange att en begäran eller infopanel ska visas när användaren klickar på länken eller bilden anger du destinationen som Begäran eller Infopanel. Klicka sedan på knappen Bläddra för att välja önskad begäran eller infopanel.
- Om du vill ange att en annan åtgärd ska inträffa, t.ex. att en webbplats, ett dokument eller ett program ska öppnas, anger du destinationen som en URL och anger den fullständiga sökvägen i fältet som följer på destinationsalternativen. Välj i området Mål om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster.

  En länk definieras som en URL (Uniform Resource Locator) som webbläsaren kan tolka. URL:er kan peka på webbplatser, dokument, bilder, FTP-platser, diskussionsgrupper osv. Beroende på vilken webbläsare du har är följande exempel på giltiga URL:er:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  I följande tabell finns mer information om typerna av internt eller externt innehåll som du kan länka till.

  Obs! Företagsadministratören kan skapa en virtuell katalog med namnet \DashboardFiles på Presentation-servern för delade dokument och mappa den virtuella katalogen till en delad nätverkskatalog med samma namn. Genom den här virtuella katalogen kan användarna med lämpliga behörigheter publicera filer till den här mappen samt ange referenser till de här filerna med deras relativa URL-namn istället för deras fullständiga kvalificerade nätverksdelningsnamn. Exempel: \DashboardFiles\AnnualReport.doc istället för \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

Tips! När du väljer om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster ska du tänka på följande information. Du kan kontrollera hur länken ska visas för varje åtgärd, bortsett från när det gäller att skicka e-post och köra ett program. Välj det aktuella fönstret när du vill att åtgärden ska inträffa i visningsrutan i infopanelen. Infopanelen fortsätter vara aktiv, men körs i bakgrunden. Välj ett nytt fönster när du vill att åtgärden ska inträffa i ett nytt webbläsarfönster.

Obs! Om du vill lägga till text eller endast en bild, utan några länkar, ska du lämna fältet som följer på destinationsalternativet tomt.

6 Klicka på OK.

I följande tabell visas länkalternativ om du vill lägga till en textlänk eller en bild med hjälp av infopanelsredigeraren.

Länkalternativ	Kommentarer
Webbplats eller dokument	Du måste leta efter URL:en, eller adressen, till platsen eller dokumentet. Du kan kopiera destinationsadressen från webbläsarens textruta för adress eller plats och sedan klistra in den. För en webbplats kan du utesluta delen med `http://` i adressen om URL:en finns på din webbserver, t.ex. intranätplatsen. Om URL:en finns på organisationens webbserver kan du ange den relativa adressen för filen. Exempel: `\DashboardFiles\Logo.gif`

Lokalt eller delat dokument	Om dokumentet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Exempel på typer av dokument som du kan öppna är kalkylblad innehållande de senaste försäljningsrapporterna, en presentation som introducerar en ny produkt, ett Microsoft Word-dokument innehållande företagets årsrapport, en bildfil som innehåller en karta från flygplatsen till huvudkontoret osv.
	
	Om dokumentet t.ex. endast är avsett för privat bruk kan ett exempel på plats vara:
	
	`c:\mycomputer\reports\report.doc`
	
	För ett delat dokument anger du UNC-namnet, till exempel:
	
	`\\ALLUSERS\reports\report.doc`

Skicka e-post till en angiven användare	Du måste känna till URL:en för mailto, till exempel: `mailto:support@oracle.com` När användaren klickar på den här länken startar webbläsaren e-postapplikationen med fältet Till: ifyllt. (Webbläsaren styr starten av e-postprogrammet.)
Kör ett program	Om programmet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Du kan använda den här funktionen för att ladda ned och köra en applikation. (Operativsystemet styr starten av applikationen.) Om du t.ex. vill starta Microsoft Word endast

Länkalternativ	Kommentarer

	för privat bruk kan ett exempel på plats vara:
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	För ett program med licenser för flera användare på en delad enhet anger du UNC-namnet för platsen, till exempel:
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

Förnya webbläsaren med hjälp av JavaScript	Det måste finnas stöd för JavaScript i webbläsaren om följande exempel ska kunna användas. `javascript:window.location.reload()` Välj i området Mål alternativet Aktuellt fönster.

Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till en vy för en Oracle CRM On Demand-presentationskatalogmapp och dess innehåll, till exempel sparade begäranden, i en infopanel. Om du till exempel har en grupp med sparade begäranden som du kör regelbundet kan du öppna mappen i infopanelen och navigera till en sparad begäran och klicka på den för att köra den.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Från urvalspanelen drar och släpper du ett mappobjekt i en sektion på infopanelssidan.

3. Klicka på knappen Egenskaper för mappen.

   Dialogrutan Mappegenskaper visas.

4. Bläddra till önskad mapp och klicka på OK.

5. Klicka på OK för att spara egenskaperna.

Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till innehåll som du eller någon annan redan har sparat i en delad mapp eller infopanel, till exempel infopanelsfrågor och infopanelsrapporter. För att lokalisera innehållet kan du bläddra genom att leta efter den presentationskatalogmapp som innehållet lagrats i eller den infopanel som det visas på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp eller infopanel som innehåller det innehåll som du vill lägga till på infopanelen.

3. Lokalisera det innehåll som du vill lägga till och dra och släpp det sedan i en sektion på infopanelssidan.

   Med det här steget lägger du till en genväg till innehållet som sparades i presentationskatalogen. Om innehållet ändras återspeglas ändringen på infopanelssidan.

   Information om hur du redigerar egenskaperna för infopanelsfrågor och infopanelsrapporter finns i Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler (på sidan 1335).

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor

Du kan styra hur resultaten ska visas när en användare borrar ned i en rapport på en interaktiv infopanel. Resultaten kan visas på något av följande sätt:

- De nya resultaten kan visas direkt på infopanelen och ersätta den ursprungliga rapporten.

  Detta är standardsättet. Det område som upptogs av den ursprungliga rapporten ändrar automatiskt storlek så att de nya resultaten får plats.

- Hela infopanelen kan ersättas av de nya resultaten.

Det här mönstret styrs av alternativet Borra ned på plats i infopanelsredigeraren. Alternativet ställs in på sektionsnivå vilket innebär att det gäller alla borrningsbara rapporter i sektionen. Användarna kan klicka på Bakåt-knappen i webbläsaren för att återgå till den ursprungliga rapporten eller infopanelen.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här styr du hur resultaten ska visas när användarna borrar ned i interaktiva infopanelssidor

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för sektionen och gör dina val för alternativet Borra ned på plats.

- Om du vill att de nya resultaten ska visas direkt i infopanelen klickar du på Borra ned på plats för att välja det alternativet. En kryssmarkering visas bredvid alternativet då det är valt. Detta är standardalternativet.
- Om du vill att infopanelen ska ersättas av de nya resultaten klickar du på Borra ned på plats för att ta bort kryssmarkeringen.

Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler

Du kan redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler som har lagts till i infopanelen från presentationskatalogen.

Obs! När du redigerar egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler på det sätt som beskrivs här, sparas även andra ändringar som du gör på sidan som du arbetar med.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här redigerar du egenskaperna för en fråga för interaktiva infopaneler

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Gå till infopanelsredigeraren och klicka på knappen Egenskaper för infopanelsfrågan och klicka på Ändra.

Sidan Infopanelsfråga visas.

3 Gör ändringarna av infopanelsfrågan.

4 Klicka på Spara för att spara infopanelsfrågan.

Så här redigerar du egenskaper för en rapport

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Gå till infopanelsredigeraren och klicka på knappen Egenskaper för rapporten.

3 Välj de egenskaper som du vill ändra:

- Visa resultat

  Om du väljer alternativet Inbäddad i sektion kommer din begäran att köras automatiskt och resultaten att visas direkt i infopanelen. Det här är standardalternativet för rapporter.

  Du kan också välja att visa din begäran som en länk som användarna måste klicka på för att kunna köra denna begäran, och du kan ange om resultaten ska visas i infopanelen eller i ett separat fönster.

- Rapportlänkar

  Med det här alternativet öppnar du dialogrutan Rapportlänkar, där du kan välja vilka länkar som ska visas med rapporten i infopanelen.

- Visa vy

  Det här alternativet visar vilka vyer som finns för rapporten. Du kan välja vilken vy som du vill visa.

- Ändra begäran

  Det här alternativet visar fliken Kriterier där du kan ändra den begäran som genererar rapporten.

Använda formatering i interaktiva infopaneler

I infopanelsredigeraren finns en dialogruta där du kan ange och styra de attribut som visas i infopaneler. Beroende på vilket objekt du formaterar visas olika alternativ i dialogrutan, exempelvis för teckensnitt, celler och kantlinjer, bakgrundsfält och annan formatering såsom fyllning i celler. Formateringen påverkar utseendet på kolumnerna och sektionerna i en infopanel, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer.

När alternativen för horisontell och vertikal justering visas, påminner de om de alternativ du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här formaterar du en interaktiv infopanel:

1. Navigera till infopanelsredigeraren.

   Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2. I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för en kolumn eller sektion och väljer Kolumnegenskaper eller Formatera sektion.

3. I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

   Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

4. Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

6 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

7 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

a Klicka på de inställningar som du vill använda.

b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

8 Klicka på OK.

Byta namn på infopanelsobjekt

Infopanelsobjekt på en interaktiv infopanel som inte redan har ett namn tilldelas ett standardnamn, till exempel Avsnitt 1 eller Länk 1. Du kan byta namn på infopanelobjekt till något mer beskrivande eller informativt.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här byter du namn på ett infopanelsobjekt på en interaktiv infopanelssida:

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Ändra namn för infopanelsobjektet.

3 I dialogrutan Ändra namn anger du ett nytt namn på infopanelsobjektet.

4 Klicka på OK.

Ta bort infopanelsobjekt

Du kan ta bort infopanelsobjekt från interaktiva infopanelssidor. Om det interaktiva infopanelsobjektet som du tar bort redan har sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen, tas objektet bara bort från infopanelssidan. Det tas inte bort från presentationskatalogen. (Observera att användare med rätt behörighet kan redigera innehållet i presentationskatalogen genom att klicka på Hantera på fliken Katalog i urvalspanelen.)

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här tar du bort ett infopanelsobjekt från en interaktiv infopanelssida

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Gå till infopanelsredigeraren och klicka på Ta bort för infopanelsobjektet.

Obs! När du tar bort en kolumn kan de andra kolumnerna på sidan ändra storlek automatiskt så att kolumnjusteringen bevaras.

Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler

För PDF-utdata kan du från en interaktiv infopanel ange sidinställningar och innehåll i sidhuvuden och sidfötter. Infopaneler och vyer skrivs ut i formatet Adobe Acrobat PDF. Adobe Reader 6.0 eller högre krävs för utskrift med Adobe PDF.

Sidfots- och sidhuvudsformatering visas i HTML- och PDF-utdata.

Obs! De utskriftsval som du gör gäller endast PDF-utdata. Om du skriver ut PDF-filen på en lokal skrivare eller nätverksskrivare gäller de utskriftsval som angetts i din webbläsare, till exempel beträffande pappersstorlek.

Så här ändrar du PDF- och utskriftsalternativ

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Klicka på ikonen för egenskaper för PDF- och utskriftskontroll högt upp i arbetsytan.

Dialogrutan PDF- och utskriftskontroll visas.

3 Välj sidinställningar.

4 Gör något av följande om du vill lägga till ett sidhuvud eller en sidfot:

   a Välj lämpligt alternativ och klicka på Redigera.

   b Använd alternativen i dialogrutan för att utforma sidhuvudet eller sidfoten.

      Sidhuvuden och sidfötter kan innehålla upp till tre rader vardera.

   c Om du vill ändra utseendet på ett sidhuvud eller en sidfot klickar du på formateringsknappen.

      Mer information om kosmetisk formatering finns i Använda formatering i interaktiva infopaneler (på sidan 1336).

   d Spara sidhuvudet eller sidfoten genom att klicka på OK.

5 Klicka på OK när du är klar med att ändra PDF:en och utskriftsalternativen.

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 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

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.

Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler

Du kan ställa in egenskaperna för hela infopanelen, till exempel vilket format som ska användas, och du kan ta bort, sortera om och dölja sidor. Om infopanelsegenskaperna ändras sparas automatiskt alla ändringar som du gjort på sidan som du arbetade på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här får du tillgång till sidan Infopanelsegenskaper för en interaktiv infopanel

1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i Navigera till infopanelsredigeraren (på sidan 1325).

2 Klicka på ikonen Infopanelsegenskaper i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.

Sidan Infopanelsegenskaper visas.

Välja ett format för en interaktiv infopanel

Formaten styr hur infopaneler och resultat formateras för visning. Inledningsvis formateras resultaten med hjälp av ett standardformat. I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade format som du kan välja bland.

Så här väljer du ett format för en interaktiv infopanel

- Välj det format du vill använda i listrutan Format i området Allmänna egenskaper på sidan Infopanelsegenskaper.

Lägga till en beskrivning för en interaktiv infopanel

Beskrivningar sparas, men visas inte på infopanelerna.

Så här lägger du till en beskrivning för en interaktiv infopanel

- Ange en beskrivning för infopanelen i textrutan Beskrivning på sidan Infopanelsegenskaper.

Byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet beskrivs procedurer som du kan följa för att byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor. I området Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper visas sidorna för infopanelen. Sidorna är listade i samma ordning som sina flikar.

När du byter namn på en infopanel kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelen vars namn ändrats i presentationskatalogen.

Om du arbetar med en infopanelssida kan du dölja den för användarna tills dina ändringar är klara.

Varning! Du kan inte ångra åtgärderna som beskrivs i följande procedurer genom att klicka på Avbryt.

Så här byter du namn på en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ändra namn i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper om du vill öppna sidan Ändra namn på objekt, och följ instruktionerna som ges där.

Så här tar du bort en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ta bort i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper och bekräfta sedan borttagningen.

Så här sorterar du en interaktiv infopanelssida

- Om du vill flytta en infopanelssida uppåt i listan klickar du på uppilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Då flyttas fliken för sidan åt vänster i infopanelen.

- Om du vill flytta en infopanelssida nedåt i listan klickar du på nedpilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Då flyttas fliken för sidan åt höger i infopanelen.

Så här döljer du en interaktiv infopanelssida

- Markera kryssrutan Dölj sida för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.

  Sidan förblir synlig för alla användare som för närvarande visar den.

Obs! Du kan inte ändra behörigheterna på en infopanelssida. Ikonen Säkerhet i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper har avaktiverats.

Så här ändrar du den visade valutan på en interaktiv infopanelssida

- Välj menyn Valuta och välj en ny valuta för rapporten.

  Om du vill använda den här funktionen måste du inkludera den fördefinierade infopanelfrågan Företagets aktiva valutor i infopanelen. Mer information om hur du lägger till fördefinierat innehåll som infopanelfrågor i en infopanel finns i Skapa frågor för interaktiva infopaneler (på sidan 1339). När du har lagt till den här fördefinierade infopanelfrågan går du till menyn Valuta och väljer en ny valuta för rapporten. Alla valutafält i infopanelen uppdateras så att den valda valutan visas. Listan över valutor är begränsad till de valutor för vilka det finns en definierad växelkurs.

Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här ändrar du namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel:

1. Öppna en infopanel.
2. På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
3. På sidan Hantera infopanel klickar du på redigeringslänken för den infopanel som du vill ändra.
4. På redigeringssidan för infopaneler ändrar du namnet eller beskrivningen och klickar sedan på Spara.

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 (finns "Hantera infopaneler" på sidan 1323)

Ändra infopanelsordningen

Du kan ändra ordningen i vilken de fördefinierade och anpassade infopanelerna visas.

Ändra infopanelsordningen

1. Öppna en infopanel.
2. Klicka på Infopanelsordning.

   Sidan Visa infopanelsordning visas.
3. Om du klickar på vänster- och högerpilarna flyttar du infopaneler från listan Tillgängliga fördefinierade infopaneler till listan Fördefinierade infopaneler som ska visas.

   Obs! Maxantalet infopaneler som kan visas i listan är 299. Om du skapar fler infopaneler visas de inte i listan.
4. Om du vill ändra ordningen klickar du på Uppilen och Nedpilen.
5. Om du klickar på vänster- och högerpilarna flyttar du infopaneler från listan Tillgängliga anpassade infopaneler till listan Anpassade infopaneler som ska visas.
6. Om du vill ändra ordningen klickar du på Uppilen och Nedpilen.
7. Klicka på Spara.

Om du ändrar namnet på en infopanel tas denna bort från listan Anpassade infopaneler som ska visas. Du måste redigera infopanelsordningen om du vill visa den på nytt.

Om guidad navigering på interaktiva infopaneler

Med guidad navigering kan användarna lättare förstå affärsproblem och bestämma vilka åtgärder som ska vidtas, eftersom de får hjälp med hur de ska undersöka resultaten som hämtats från rapporter. När guidad navigering baseras på vanliga scenarier och bästa praxis för din bransch eller organisation, kan användarna se och analysera problem genom att navigera till en relaterad uppsättning resultat, en annan infopanel eller en URL. Du anger guidad navigering med hjälp av infopanelsredigeraren.

Det finns tre typer av guidad navigering:

- Guidad navigering som använder statiska länkar. När guidad navigering anges för en begäran innehåller resultaten i infopanelen alltid en länk till en annan begäran, infopanel eller URL. En rapport som till exempel visar trender över luckor i kundnöjdhet kan alltid visas med en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per produktlinje.
- Guidad navigering som använder villkorsstyrda länkar. När guidad navigering anges för en begäran visas en länk till en annan begäran, infopanel eller URL bara om resultatet uppfyller vissa villkor. Om till exempel antalet öppna allvarliga serviceärenden överskrider ett visst tröskelvärde, kan resultatet innehålla en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per anställd.
- Guidad navigering som använder villkorsstyrda sektioner. Hela sektioner i en infopanel kan visas baserat på resultatet som returneras från en viss begäran. Om till exempel resultatet visar att försäljningen har gått ned med 15 procent eller mer under den senaste veckan, kan en sektion i infopanelen visas som innehåller länkar till relaterade rapporter och verktyg.

Visningen av statiska länkar påverkar i allmänhet inte hur lång tid det tar att återge infopanelen. Visningen av flera villkorsstyrda länkar eller sektioner kan påverka hur lång tid det tar att återge infopanelen. Mer information om infopanelsredigeraren finns i Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor (på sidan 1326).

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.

Användningsanteckningar för ämnesområden

I det här avsnittet finns information om ämnesområdena datum och tid samt kvotperioder.

Ämnesområden för datum och tid

Det kan hända att perioder i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Ditt företags räkenskapskalender kanske börjar den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalendermetod i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalendermetod till uppgifter i en ny räkenskapskalendermetod.

Kvotperioder

För rapporter som innehåller kvotinformation per år används årets sista månad. På kvotskärmen däremot visar året startmånaden för kvotperioden vilken skiljer sig från rapporterna. Om kvotperioden exempelvis sträcker sig från november 2009 till januari 2010 så visar kvotskärmen året 2009 medan rapporterna visar året 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.

Index

A

About Custom Fiscal Calendar in Analytics - 1364
About Limitations in Analytics - 1388
Accessing My Dashboard - 1747
Account Addresses Historical Analytics Subject Area - 1398
Account and Competitor History Analytic Subject Area - 1400
Account and Partner Historical Analytics Subject Area - 1403
Account and Related Account Historical Analytics Subject Area - 1407
Account Contact Historical Analytics Subject Area - 1410
Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1499
Account History Historical Analytics Subject Area - 1412
Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area - 1500
Account Team Historical Analytics Subject Area - 1415
Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area - 1505
Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1508
Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1511
Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1502
Ackreditering - 599
Ackrediteringsfält - 605
Activities Real-Time Reporting Subject Area - 1515
Activity History Historical Analytics Subject Area - 1416
Adding Action Links to Analyses - 1634
Adding Column Filter Prompts in Analytics - 1689
Adding Filters to Columns in Analytics - 1613
Adding Image Prompts in Analytics - 1690
Adresser - 371
Adressfält - 386
Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area - 1517
Affärsmöjligheter - 334
Affärsplaner - 411
Affärsplanering - 407
Aggregeringsfunktioner - 1277, 1694
Aktivera en friskrivningsklausul för prov - 705
Aktivera en produkttyp för fordon - 855
Aktivera fordonsassociation i serviceärenden - 854
Aktivera och inaktivera partnerkonton - 497
Aktivitetsfält - 242
Analys av uppföljning av kundämne - 274
Analysera kontakter - 324
Analysera kontoprestation - 304
Analysera pipeline - 348
Analysämnesområde för analys av användningsbevakning - 1070, 1492
Analytic Dashboards - 1743
Analytics - 1350
Ange portföljdelkonton - 776
Ange överordnade konton - 291
Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter - 349
Anmäla till kurser - 576
Anpassa din applikation - 863
Anpassad innehållsleverans - 718
Ansökningar - 507
Använda avancerad sökning - 89
Använda bedömningsskript - 171
Använda bedömningsskript för aktivitet - 239
Använda formatering i interaktiva infopaneler - 1338, 1761
Använda funktioner i analyser - 1274
Använda gruppväljaren - 104
Använda handledning för försäljningsprocess - 341
Använda kvalificeringsskript för kundämnen - 266
Använda mottagaranpassning för Word - 917
Använda optimerade filtreringsfält - 1189, 1610
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office - 916
Använda postfönstret på listsidor - 141
Använda rapporter och analyser för Excel - 921
Använda segmenteringsguiden - 926
Använda skript för serviceärenden - 441
Användningsanteckningar för ämnesområden - 1350, 1773
Arbeta med adresshemsidan - 372
Arbeta med aktivitetslistor - 211
Arbeta med andra applikationer - 909
Arbeta med appletar för RSS-flöden - 49
Arbeta med bilagor - 162
Arbeta med en lista över anteckningar - 161
Arbeta med ett serviceärende - 436
Arbeta med hemsidan för ackreditering - 599
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter - 336
Arbeta med hemsidan för affärsplaner - 412
Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar - 517
Arbeta med hemsidan för ansökningar - 508
Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning - 543

Arbeta med hemsidan för begärda varuprover - 713
Arbeta med hemsidan för beställning - 750
Arbeta med hemsidan för certifiering - 590
Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter - 621
Arbeta med hemsidan för examina - 580
Arbeta med hemsidan för finansiell plan - 793
Arbeta med hemsidan för finansiella konton - 782
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter - 798
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner - 802
Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden - 532
Arbeta med hemsidan för fonder - 559
Arbeta med hemsidan för fordon - 851
Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov - 700
Arbeta med hemsidan för försäkringar - 832
Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom - 825
Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare - 836
Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd - 818
Arbeta med hemsidan för hushåll - 767
Arbeta med hemsidan för händelser - 613
Arbeta med hemsidan för inblandad part - 828
Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto - 790
Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto - 786
Arbeta med hemsidan för kampanjer - 249
Arbeta med hemsidan för kommunikation - 457
Arbeta med hemsidan för kontakter - 308
Arbeta med hemsidan för konto - 283
Arbeta med hemsidan för kundämnen - 261
Arbeta med hemsidan för kurser - 571
Arbeta med hemsidan för lagerperiod - 627
Arbeta med hemsidan för lösning - 447
Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner - 719
Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt - 727
Arbeta med hemsidan för målsättningar - 418
Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler - 840
Arbeta med hemsidan för partner - 494
Arbeta med hemsidan för partnerprogram - 500
Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter - 430
Arbeta med hemsidan för plankontakter - 426
Arbeta med hemsidan för plankonto - 423
Arbeta med hemsidan för portföljkonto - 773
Arbeta med hemsidan för prognoser - 358
Arbeta med hemsidan för provpartier - 696
Arbeta med hemsidan för serviceärenden - 437
Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav - 812
Arbeta med hemsidan för skador - 822
Arbeta med hemsidan för tilldelning - 687
Arbeta med hemsidan för tillgångar - 395
Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner - 644
Arbeta med hemsidan för återförsäljare - 845
Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner - 733
Arbeta med hemsidan Social profil - 487
Arbeta med hemsidan Socialt medium - 484
Arbeta med hemsidan Spärrad produkt - 758
Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt - 692
Arbeta med kalendersidorna - 201
Arbeta med listor - 125
Arbeta med meddelandecenter - 48
Arbeta med Oracle Social Network - 491
Arbeta med poster - 50
Arbeta med startsidan för produktindikeringar - 745
Arkivera kundämnen - 268
Assessments Real-Time Reporting Subject Area - 1532
Asset History Historical Analytics Subject Area - 1419
Assets Real-Time Reporting Subject Area - 1535
Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar - 602
Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter - 526
Associera certifieringar med examina och kurser - 593
Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar - 593
Associera examina med kurser och certifieringar - 583
Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar - 583
Associera kurser med examina och certifieringar - 574
Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar - 574
Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand - 317
Avbryta affärsregistreringar - 523
Avbryta ansökningar - 513
Avbryta begäranden om särskild prissättning - 551
Avbryta finansieringsbegäranden - 538
Avisera användarna om att data saknas - 1267, 1687
Avsluta en lagerperiod - 633
Avsluta ett serviceärende - 436
Avsluta kampanjer - 253
Avsluta kommunikationsaktiviteter - 472
Avsluta lösta serviceärenden - 442
Avsluta perioden för affärsregistreringar - 524

Avslutar Oracle CRM On Demand - 192
Avslå ansökningar - 512
Avslå begäranden om särskild prissättning - 549
Avslå finansieringsbegäranden - 536
Avslå krav för begäranden om särskild prissättning - 552
Avslå kundämnen - 273
Avvisa affärsregistreringar - 522
Avvisa krav för finansieringsbegäranden - 539
B
Bearbeta finansieringsbegäranden - 564
Bearbeta skadeståndskrav - 567
Bedöma lösningar - 451
Begränsa antal aktivitetsposter som visas - 216
Begränsa antal poster som visas - 292
Begränsa listor på listsidor - 138
Begära ackreditering - 604
Begära certifiering - 595
Begära en löpande inventering - 632
Begäranden om särskild prissättning - 542
Begärda varuprover - 711
Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring - 649
Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring - 648
Bekräfta mottagning av provinventeringen - 638
Beräkna affärens storlek - 525
Beräkna en löpande summa för provinventeringen - 637
Beställningar - 749
Beställningsfält - 755
Bevaka besök (säljbesök) till kunder - 217
Bevaka bästa tiderna för samtal - 324
Bevaka deltagare i händelser - 616
Bevaka finansiell information om fordon - 858
Bevaka försäljningshistorik för fordon - 857
Bevaka hushållsmedlemmar - 769
Bevaka intäkter baserat på kontakter - 322
Bevaka intäkter baserat på konton - 300
Bevaka kontakters intressen - 323
Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton - 776
Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter - 340
Bevaka partner och konkurrenter till konton - 297
Bevaka relationer mellan kontakter - 321
Bevaka relationer mellan konton - 292
Bevaka relationer mellan konton och kontakter - 293
Bevaka servicehistorik för fordon - 857
Bevaka serviceärenden för fordon - 855
Bevaka tillgångar - 298
Bevaka överordnade finansiella konton - 784
Bevaka överordnade finansiella produkter - 800
Bevaka överordnade försäkringar - 833
Bevaka överordnade skadeståndskrav - 814
Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support - 883
Bifoga filer och webbadresser till poster - 165
Bifoga filer till poster via bilagefält - 169
Bilagerelaterade objekt - 168
Biovetenskap - 609
Biovetenskapsprocesser - 609
Business Planning Real-Time Reporting Subject Area - 1537
Byta namn på infopanelsobjekt - 1339, 1762
Byta namn på rapporter - 958
Byta status på medlemskap i partnerprogram - 504
Bädda in en widget för enkel lista - 907
Bädda in en widget för favoritlistor - 903
Bädda in en widget för meddelandecenter - 904
Bädda in en widget för rapporter - 904
C
Call Activity Historical Analytics Subject Area - 1421
Campaign Historical Analytics Subject Area - 1424
Campaign Response Historical Analytics Subject Area - 1427
Campaigns Real-Time Reporting Subject Area - 1540
Case-satser - 1311, 1729
Certifiering - 590
Certifieringsfält - 596
Changing the Appearance of Reports in Analytics - 1607
Combining Analyses - 1740
Contact Addresses Historical Analytics Subject Area - 1429
Contact Historical Analytics Subject Area - 1431
Contact Interests Historical Analytics Subject Area - 1433
Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area - 1543
Contact Revenue Historical Analytics Subject Area - 1434
Contact Team Historical Analytics Subject Area - 1436
Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1545
Copying and Moving Analyses - 1382
Creating a Condition - 1357
Creating a Dashboard - 1745
Creating a Filter - 1356
Creating an Action - 1361
Creating Interactive Dashboards in Analytics - 1748
Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics - 1764
Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1547
Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1550
Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area - 1552

Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area - 1555
Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area - 1557
D
Datatäckning för kartor och geokodning - 404
Deal Registration Historical Analytics Subject Area - 1438
Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area - 1440
Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter - 377
Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar - 351
Dela kalender - 235
Dela poster (team) - 148
Deleting Analyses - 1381
Delstatslicenser för kontakter - 621
Designing a Condition - 1358
Designing a Dashboard - 1746
Designing a Dashboard Prompt - 1749
Designing a Filter - 1356
Designing an Action - 1360
Designing an Analysis - 1365
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post - 480
Displaying Dashboards in Analytics - 1769
Downloading Analyses - 1380
E
Event History Historical Analytics Subject Area - 1444
Events Real-Time Reporting Subject Area - 1560
Examensfält - 586
Examina - 580
Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer - 743
Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper - 118
Exportera poster i listor - 146
Exportera segment - 931
F
Filtrera listor - 137
Finansiella konton - 780
Finansiella planer - 792
Finansiella produkter - 796
Finansiella transaktioner - 802
Finansieringsbegäranden - 531
Fonder - 559
Fondfält - 569
Fordon - 845, 851
Fordon, fält - 859
Forecasts Real-Time Reporting Subject Area - 1562
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid - 1301, 1719
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg - 898
Fält för ackrediteringsbegäran - 607
Fält för affärsmöjligheter - 354
Fält för affärsplaner - 415
Fält för affärsregistrering - 528
Fält för ansökningar - 514
Fält för begäranden om särskild prissättning - 556
Fält för begärda varuprover - 715
Fält för certifieringsbegäran - 598
Fält för delstatslicenser för kontakter - 623
Fält för examensregistrering - 589
Fält för finansiell plan - 795
Fält för finansiella produkter - 800
Fält för finansiella transaktioner - 804
Fält för finansiellt konto - 784
Fält för finansieringsbegäranden - 540
Fält för friskrivningsklausul för varuprov - 708
Fält för försäkringsegendomar - 827
Fält för försäkringsinnehavare - 838
Fält för inblandad part - 830
Fält för innehav på finansiellt konto - 791
Fält för innehavare av finansiellt konto - 788
Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) - 479
Fält för kundämnen - 275
Fält för kursanmälningar - 579
Fält för lagerkontrollrapporter - 641
Fält för lagerperiod - 635
Fält för lösningar - 452
Fält för meddelandeplaner - 724
Fält för meddelandeplansobjekt - 730
Fält för medlemskap i program - 505
Fält för målsättningar - 421
Fält för mäklarprofiler - 841
Fält för objektsrelationer för meddelandeplan - 735
Fält för partnerprogram - 506
Fält för planer för affärsmöjlighet - 432
Fält för plankontakter - 428
Fält för produkter med särskild prissättning - 554
Fält för provtransaktioner - 678
Fält för relaterade friskrivningsklausuler - 710
Fält för Skada - 824
Fält för skadeståndskrav - 814
Fält för spärrade produkter - 762
Fält för tilldelning - 690
Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt - 694
Fält för transaktionsobjekt - 683
Förberedelser för att kommunicera med kunder - 460
Förhandsgranska poster - 112
Förmögenhetsförvaltning - 765
Förnya prognoser - 361

Försäkring - 807
Försäkringar - 831
Försäkringsegendomar - 825
Försäkringsfält - 834
Försäkringsinnehavare - 836
Försäkringsskydd - 818
Försäkringsskyddsfält - 820
Försäljning - 279
G
Getting Started with Analytics Reports - 1383
Godkänna affärsregistreringar - 521
Godkänna ansökningar - 511
Godkänna begäranden om särskild prissättning - 550
Godkänna finansieringsbegäranden - 537
Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning - 552
Godkänna krav för finansieringsbegäranden - 539
Godkänna och publicera lösningar - 451
Granska ansökningar - 511
Granska din delegerade information - 881
Granska din inloggningsaktivitet - 879
Granska dina aviseringar - 47
Granska dina exportbegäranden - 900
Granska fondaktivitet - 568
Granska lösningar - 450
Granska prognoser - 360
Granska rapportdata - 952, 1377
Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter - 722
Granska statistik - 474
Göra ackrediteringar synliga för partner - 604
Göra anpassade rapporter allmänna - 1273
Göra certifieringar synliga för partner - 594
Göra examina synliga för partner - 584
Göra kurser synliga för partner - 575
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor - 1331, 1754
H
Hantera ackrediteringar - 601
Hantera adresser - 374
Hantera affärsmöjligheter - 280, 339
Hantera affärsplaner - 413
Hantera affärsregistreringar - 519
Hantera agent-/mäklarrelationer - 809
Hantera analyser - 948
Hantera ansökningar - 509
Hantera begäranden om särskild prissättning - 545
Hantera begärda varuprover - 714
Hantera beställningar - 751
Hantera certifieringar - 592
Hantera delstatslicenser för kontakter - 622
Hantera din kvot - 878
Hantera e-postmeddelanden - 469
Hantera examina - 582
Hantera finansiella konton - 783
Hantera finansiella planer - 794
Hantera finansiella produkter - 799
Hantera finansiella transaktioner - 804
Hantera finansieringsbegäranden - 534
Hantera fonder - 562
Hantera fordon - 852
Hantera friskrivningsklausuler för prov - 702
Hantera förnyade kontakter (webb och telefon) - 468
Hantera försäkring - 807
Hantera försäkringar - 833
Hantera försäkringsegendomar - 826
Hantera försäkringsinnehavare - 838
Hantera försäkringsskydd - 820
Hantera försäljning - 279
Hantera hushåll - 768
Hantera händelser - 615
Hantera inblandade parter - 829
Hantera infopaneler - 1325, 1748
Hantera innehav på finansiellt konto - 791
Hantera innehavare av finansiellt konto - 787
Hantera kalender och aktiviteter - 282
Hantera kalendrar och aktiviteter - 203
Hantera kampanjer - 251
Hantera kampanjer. - 247
Hantera kontakter - 281, 310
Hantera konton - 280, 285
Hantera kontrollrapporter för lager - 641
Hantera krav - 814
Hantera kundämnen - 248, 264
Hantera kurser - 573
Hantera kvoter - 365
Hantera lagerperioder - 629
Hantera lösningar - 449
Hantera marknadsföring - 247
Hantera meddelandeplaner - 721
Hantera meddelandeplansobjekt - 728
Hantera medlemskap i partnerprogram - 503
Hantera målsättningar - 419
Hantera mäklarprofiler - 841
Hantera objektsrelationer för meddelandeplan - 735
Hantera Oracle Contact On Demand - 459
Hantera partnerkonton - 496
Hantera partnerprogram - 502
Hantera plan, affärsmöjligheter - 431
Hantera plankontakter - 428
Hantera plankonton - 424
Hantera portföljkonton - 775
Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information - 893
Hantera PRM och High Tech - 493
Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt - 553

Hantera produktindikeringar - 747
Hantera prognoser - 359
Hantera prognoser för försäljningsanvändare - 281
Hantera prognoser för prognosadministratörer - 282
Hantera provinventeringar - 636
Hantera provpartier - 698
Hantera provtransaktioner - 646
Hantera röstmeddelanden - 468
Hantera samtal - 463
Hantera service och kommunikationer - 435
Hantera serviceärenden - 439, 809
Hantera skador - 823
Hantera sociala medier - 485
Hantera sociala profiler - 488
Hantera spärrade produkter - 760
Hantera synlighet för infopaneler - 1349
Hantera teamets prognoser - 366
Hantera tilldelningar - 688
Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt - 694
Hantera tillgångar - 396
Hantera transaktionsobjekt - 682
Hantera varuprover - 624
Hantera återförsäljare - 847
Hantering av partnerrelation och High Tech - 493
Hitta poster - 73
Hitta poster på listsidor - 98
Household Historical Analytics Subject Area - 1447
Households Real-Time Reporting Subject Area - 1567
Hushåll - 765
Hushållsfält - 771
Hämta användarinloggnings-id t eller återställa lösenordet - 189
Hämta segmenteringsguiden - 927
Händelsefält - 619
Händelser - 613

I

Importera ansökningar - 513
Importera dina kontakter - 312
Importera vCard-filer - 318
Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession - 466
Inblandade parter - 828
Infopaneler - 1323
Innehav på finansiellt konto - 789
Innehavare av finansiellt konto - 786
Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen - 271
Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar - 527

J

Justera en befintlig lagerjusteringspost - 650
Justera meddelandesvar - 227
Justera provtransaktioner - 650

K

Kalender och aktiviteter - 195
Kampanjer - 248
Kampanjfält - 254
Kanalplanering - 808
Kartor - 397
Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder - 1218, 1639
Komma igång - 27
Komma igång med Answers (anpassade rapporter) - 960
Kommunikationer - 453
Kontakta Oracle - 192
Kontakter - 308
Kontaktfält - 329
Kontofält - 304
Konton - 283
Kontrollera elektroniska signaturer - 674
Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor - 1336, 1759
Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor - 1329, 1752
Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter - 526
Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler - 707
Konvertera konton till partnerkonton - 497
Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter - 268
Konverteringsfunktioner - 1308, 1726
Kopiera och flytta rapporter - 959
Kopiera poster - 112
Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter - 748
Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter - 747
Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal - 739
Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar - 653
Kundämnen - 256
Kundämnen (säljaspekter) - 282
Kurser - 571
Kursfält - 577
Kvalificera kundämnen - 266
Köra aggregeringsfunktioner - 1283, 1700
Köra rapporter - 954

L

Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word - 918
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel - 923
Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden - 902

Ladda ned rapporter - 956
Lagerkontrollrapport - 640
Lagerperiod - 626
Lead Historical Analytics Subject Area - 1449
Leads Real-Time Reporting Subject Area - 1571
Leda callcenter - 456
Leverera varuprov vid säljbesök - 654
Logga in som en ny användare - 30
Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren - 1258, 1679
Låta användarna ändra kolumner i rapporter - 1257, 1678
Lägga till anpassade fält i rapporter - 1192, 1613
Lägga till anpassade vyer för kalendern - 238
Lägga till anteckningar - 158
Lägga till beskrivande text i resultat - 1261, 1681
Lägga till bildfrågor - 1271
Lägga till DEA-information i kontaktadresser - 379
Lägga till delegerade användare - 882
Lägga till delstatslicenser för kontakter - 325
Lägga till deltagare i samtal - 656
Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes - 909
Lägga till filter i kolumner - 1192
Lägga till flera kontakter i kontosamtal - 658
Lägga till fonddeltagare - 563
Lägga till frågor om kolumnfilter - 1269
Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn - 1257, 1677
Lägga till grupper i en lagerperiod - 631
Lägga till grupper i en lösning - 452
Lägga till grupper till en meddelandeplan - 721
Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor - 1331, 1755
Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor - 1335, 1759
Lägga till kolumner i rapporter - 1192, 1613
Lägga till krediter i fonder - 563
Lägga till lösningar i serviceärenden - 441
Lägga till objektrelationer för meddelandeplan - 729
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor - 1328, 1751
Lägga till poster för meddelandeplaner - 722
Lägga till provinventering i en lagerperiod - 630
Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod - 630
Lägga till referenser - 323
Lägga till rubriker i resultat - 1222, 1643
Lägga till sidor i interaktiva infopaneler - 1327, 1751
Lägga till tabeller i resultat - 1223, 1644
Lägga till text i resultat - 1254, 1675
Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor - 1332, 1755
Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion - 653
Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor - 1335, 1758
Lägga till åtgärdslänkar i resultat - 1213
Länka information om kampanjartiklar till samtal - 666
Länka information om lämnade varuprover till samtal - 664
Länka information om specificerade produkter till samtal - 659
Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal - 669
Länka kontakter till flera konton - 321
Länka portföljkonton - 290
Länka poster till affärsplaner - 414
Länka poster till en vald post - 116
Länka poster till konton - 288
Länka poster till målsättningar - 420
Länka produkter till affärsmöjligheter - 342
Länka produkter till affärsregistreringar - 525
Länka produkter till begäranden om särskild prissättning - 546
Länka program till begäranden om särskild prissättning - 547
Lösa ett serviceärende - 436
Lösningar - 445

M

Managing Dashboard Visibility in Analytics - 1772
Managing Favorites - 1354
Markera delade adresser som verifierade - 378
Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard - 704
Markera uppgifter som slutförda - 216
Marknadsföring - 247
Massamtalsplanering - 223
Matematiska funktioner - 1294, 1712
MDF Request Historical Analytics Subject Area - 1452
Meddelandeplaner - 719
Meddelandeplansobjekt - 727
Min hemsida - 44
Målsättningar - 417
Mäklarprofil - 839
Mäta kampanjeffektivitet - 254

N

Navigera till infopanelsredigeraren - 1327, 1750

O

Objektsrelationer för meddelandeplan - 733
Obligatoriska fält för kundämneskvalificering - 267
Offerter - 757
Om affärsmöjligheter och prognoser - 334
Om aktivitetspåminnelser - 208

Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers - 946
Om användning av adresser i rapporter - 1217, 1639
Om arbetsdagar och arbetstid i kalender - 200
Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter - 762
Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod - 188
Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster - 155
Om att dra och släppa möten i kalendern - 210
Om att hantera lösningar - 446
Om att visa eller dölja aktivitetsfältet - 44
Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover - 717
Om avancerad sökning i en enstaka posttyp - 89
Om avancerad sökning i flera posttyper - 93
Om avancerad sökning i relaterade poster - 91
Om begränsningar i rapporter - 964
Om bilagor - 163
Om borttagning och återställning av poster - 172
Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap - 51
Om den utökade vyn för flikar med relaterad information - 72
Om dubbletter när du skapar poster - 180
Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand - 752
Om elektroniska signaturer - 674
Om filtervillkor - 77
Om filtervärden - 83
Om fält som visas som bilder - 62
Om fördefinierade rapporter - 942
Om geokodfält i posttypen Adress - 388
Om geokodning av adressinformation - 390
Om gränssnittet - 31
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler - 1348, 1771
Om hierarkier - 1190, 1611
Om informationen i iCalendar-filer - 232
Om kalendrar och temaformat - 195
Om layout för sidor för nya poster - 54
Om listan Favoritkontakter - 319
Om låsning av poster - 113
Om länkning av poster till adresser - 384
Om maskerbara fält - 67
Om nyckelordssökning - 84
Om On Demand-widgetar - 902
Om Oracle Contact On Demand - 454
Om Oracle Social Engagement and Monitoring - 483
Om Oracle Social Network - 490
Om postfönstret på listsidor - 139
Om postindikatorer för sektioner med relaterad information - 70
Om produktspärrning och mallar för smarta samtal - 761
Om profilinställningar för användare - 873
Om rapportprestanda - 1316, 1734
Om redigering av privata listor som skapats av andra användare - 136
Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering - 676
Om riktad sökning - 74
Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster - 874
Om sammanfogade fält - 59
Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand - 191
Om segmenteringsguiden - 926
Om smarta associationer och autolösningsfunktionen - 104
Om specialtecken i e-postadresser - 67
Om spärrade kontakter - 326
Om spärrade produkter för kontakter - 327
Om synkronisering av händelser och möten - 240
Om synlighet för poster - 934
Om synlighet för poster i analys - 1365
Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen - 353
Om sökning i urvalslistor med flera val - 84
Om team för affärsmöjligheter - 353
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand - 190
Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar - 64
Om utökad nyckelordssökning - 108
Om vCard-filer - 316
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden - 926
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word - 917
Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter - 760
Om ämnesområden i rapporter - 969
Omfördela affärsmöjligheter - 340
Omtilldela konton - 286
Omtilldela kundämnen - 265
Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition - 1363
Operatorer - 1310, 1728
Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area - 1577
Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1580
Opportunities Real-Time Reporting Subject Area - 1574
Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area - 1455
Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area - 1458

Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1583
Opportunity Historical Analytics Subject Area - 1463
Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area - 1466
Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area - 1584
Opportunity Team Historical Analytics Subject Area - 1468
Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area - 1586
Optimera prestanda - 1317, 1735
Orders Real-Time Reporting Subject Area - 1588
P
Partner - 494
Partnerfält - 498
Partnerprogram - 500
Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1590
Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area - 1592
Personanpassa fältlayouter - 890
Personanpassa layouter för relaterad information - 885
Pipeline Historical Analytics Subject Area - 1471
Plan, affärsmöjligheter - 429
Planera försäljning och budget - 809
Plankontakter - 426
Plankontofält - 425
Plankonton - 422
Portfolio Historical Analytics Subject Area - 1473
Portföljer - 773
Portföljkontofält - 777
Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard - 1773
Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard - 1775
Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard - 1774
Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard - 1774
Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard - 1774
Prebuilt Dashboards - Service Dashboard - 1775
Prenumerera på anteckningar - 161
Printing Analyses - 1377
Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model - 810
Product Historical Analytics Subject Area - 1476
Produktfält - 684
Produktindikationer - 744
Produktindikeringsfält - 748
Prognoser - 357
Prognosfält - 369
Prov, friskrivningsklausuler - 700
Provinventering - 636
Provinventeringsfält - 639
Provpartier - 696
Provpartifält - 698
Provtransaktioner - 643
Q
Quote Historical Analytics Subject Area - 1478
Quotes Real-Time Reporting Subject Area - 1595
R
Radera delade adresser - 383
Rapporter - 933
Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt - 1095
Rapportämnesområde för kontointäkter - 1078
Rapportämnesområde för kontokontakter - 1077
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler - 1337, 1760
Redigera fält i ett sammanfogat fält - 61
Redigera kolumnegenskaper - 1201, 1622
Registrera certifieringskrav för en ackreditering - 603
Registrera för examina - 585
Registrera svar på kampanjer - 253
Registrering av affärer - 516
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer - 808
Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar - 602
Relatera certifieringar till andra certifieringar - 594
Relatera examina till andra examina - 584
Relatera kurser till andra kurser - 575
Renaming Analyses - 1382
Returnera affärsregistreringar - 522
Returnera begäranden om särskild prissättning - 548
Returnera finansieringsbegäranden - 536
Ringa samtal - 466
Running Analyses - 1378
Räkna antalet poster i listor - 145
S
Sales Stage Historical Analytics Subject Area - 1480
Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt - 409
Scenario för hantering av planer för ett konto - 408
Scenario för hantering av planer för kontakter - 409
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter - 410
Schemalägga bokningar med andra - 229
Selecting Content for an Action - 1363
Selecting Subject Areas - 1392
Service och kommunikationer - 435
Service Request Historical Analytics Subject Area - 1482
Service Requests Real-Time Reporting Subject Area - 1597
Serviceärende, fält - 443
Serviceärenden - 437
Session Variables in Analytics - 1731
Sessionsvariabler - 1314
Setting Action Options - 1361

Setting Up Folders in Analytics - 1373
Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders - 1374
Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area - 1599
Shared Address Historical Analytics Subject Area - 1485
Showing Analytics Results in Pivot Tables - 1659
Showing Filters Applied to Analytics Results - 1674
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand) - 477
Sidan Anteckning (lista) - 160
Sidan Anteckning, redigera - 159
Sidan Bilagelista - 168
Sidan Favoritlistor - 145
Sidan Favoritposter - 124
Sidan Hantera listor - 142
Sidan Kalenderinställning - 235
Sidan Prognos, detalj - 367
Sidan Visa lista - 143
Skadeståndskrav - 812
Skador - 821
Skaffa vägbeskrivningar - 402
Skapa affärsregistreringar - 519
Skapa aktiviteter - 207
Skapa ansökningar - 510
Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet - 351
Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet - 349
Skapa en beställningsartikel för produkter - 753
Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod - 631
Skapa en ny lagerjusteringspost - 651
Skapa en varuprovsöverföring - 647
Skapa ett serviceärende - 435
Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov - 703
Skapa frågor för interaktiva infopaneler - 1341
Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner - 651
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav - 808
Skapa globala friskrivningsklausuler för prov - 703
Skapa interaktiva infopaneler - 1326
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word - 919
Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan - 723
Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt - 729
Skapa medlemskap i partnerprogram - 503
Skapa möten för flera konton - 303
Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter - 375
Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter - 381
Skapa och begränsa listor - 131
Skapa partnerprogram - 503
Skapa poster - 55
Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt - 553
Skapa profiler för hushåll - 769
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel - 922, 923
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word - 920
Skapa segment - 928
Skicka affärsregistreringar för godkännande - 520
Skicka affärsregistreringar igen - 523
Skicka ansökningar för godkännande - 510
Skicka anteckningar till andra användare - 162
Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande - 547
Skicka detaljinformation om lagerbevakning - 673
Skicka en beställning för produkter - 754
Skicka finansieringsbegäranden för godkännande - 534
Skicka krav för begäranden om särskild prissättning - 551
Skicka krav för finansieringsbegäranden - 538
Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage - 328
Skicka prognoser - 364
Skriva ut information som visas på sidor - 186
Skriva ut rapporter - 953
Slutföra en analys - 1273
Slå samman poster - 153
Sociala mediefält - 486
Sociala medier - 484
Sociala nätverk - 483
Sociala profiler - 487
Sociala profilfält - 489
Solutions Historical Analytics Subject Area - 1487
Solutions Real-Time Reporting Subject Area - 1601
Sortera och ordna om kolumner - 1217, 1638
Spara detaljinformation om samtal som mall - 673
Spara kontakter som vCard-filer - 319
Spara möten som iCalendar-filer - 231
Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area - 1489
Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area - 1603
Spärra kontakter - 326
Spärrade produkter - 757
Standardsökfält för nyckelordssökning - 85
Steg 1
Ange villkor - 1191
Steg 2

Skapa layouter - 1219
Steg 3
Definiera frågor (valfritt) - 1268
Steg 4
Granska rapporter - 1272
Step 1
Defining Criteria in Analytics - 1612
Step 2
Reviewing Results and Creating Layouts - 1640
Step 3
Defining Analytics Prompts (Optional) - 1688
Step 4
Saving Analyses - 1691
Strukturerade provmeddelanden - 737
Strängfunktioner - 1287, 1705
Ställa in dina säkerhetsfrågor - 880
Ställa in kalender - 896
Ställa in kolumnformler - 1212, 1633
Ställa in läge för förhandsgranskning av post - 876
Ställa in rapportmappar - 948
Ställa in standardposttyp för sökning - 875
Ställa in standardvyn för kalendern - 236
Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar - 950
Stämma av en lagerperiod - 634
Stämma av lagret - 638
Systemfunktioner - 1310, 1727
Systemkrav för Oracle CRM On Demand - 192
Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp - 93
Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper - 97
Söka efter adresser på kartor - 399
Söka efter partnerkonton - 498
Söka efter poster i sökfönster - 98
Söka efter poster i åtgärdsfältet - 87
Söka efter poster med utökad nyckelordssökning - 106
T
Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner - 382
Ta bort ansökningar - 513
Ta bort användare från aktiviteter - 209
Ta bort infopanelsobjekt - 1339, 1763
Ta bort medlemskap i partnerprogram - 504
Ta bort och återställa poster - 176
Ta bort partnerkonton - 498
Ta bort partnerprogram - 505
Ta bort rapporter - 958
Ta tillbaka skickade prognoser - 364
Ta ut medel - 568
Tilldela en annan medarbetare aktiviteter - 217
Tilldela serviceärenden - 440
Tilldela varuprov till slutanvändare - 689
Tilldelningar - 686
Tilldelningar för vårdpersonalkontakt - 691
Tillgångar - 395
Transaktionsobjekt - 682
Trappa upp serviceärenden - 442
U
Uppdatera affärsregistreringar - 524
Uppdatera aktiviteter - 209
Uppdatera dina personuppgifter - 864
Uppdatera grupper av poster - 152
Uppdatera länkade poster från huvudposter - 123
Uppdatera post för ackrediteringsbegäran - 605
Uppdatera post för certifieringsbegäran - 595
Uppdatera post för examensregistrering - 586
Uppdatera post för kursanmälning - 576
Uppdatera postdetaljer - 114
Uppdatera ägare för fordon - 856
Using Functions in Analytics - 1692
Using the Catalog - 1353
Utföra avståndssökningar - 400
Uttrycka tecken - 1276, 1693
V,W
Vad som ska göras först - 28
Vehicles Real-Time Reporting Subject Area - 1605
Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel - 922
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand - 192
Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner - 385
Visa aktiviteter - 204
Visa andra användares kalendrar - 234
Visa bilder på postdetaljsidorna - 68
Visa dina flikar - 883
Visa filter som använts för resultat - 1254
Visa gruppuppgiftslistor - 239
Visa infopaneler - 1346
Visa interaktionshistorik - 475
Visa och redigera en prognos med en annan valuta - 363
Visa prognoshistorik - 363
Visa resultat i diagram - 1225, 1646
Visa resultat i pivottabeller - 1238
Visa resultat i rullande börskoder - 1264, 1684
Visa resultat i trattdiagram - 1259, 1679
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn - 1248, 1669
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand - 186
Visa utbetalningstransaktioner - 652
Visa verifikationskedjefält - 878
Visa verifikationskedjor för poster - 179
Working with the Analytics Homepage - 1351

Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt - 742
Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden - 739
Välja tema - 875
Välja ut kontakter för kampanjer - 252
Å
Återförsäljare - 845
Återförsäljarfält - 848
Återkalla ansökningar - 512
Återkalla begäranden om särskild prissättning - 548
Återkalla finansieringsbegäranden - 535
Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand - 187
Ä
Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik - 1040
Ämnesområde för analys av affärsregistreringar - 1015
Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik - 993
Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter - 1033
Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner - 1036
Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt. - 1043
Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning - 1067
Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighet, kontakter - 1039, 1462
Ämnesområde för analys av historik över affärsmöjlighetsteam - 1045
Ämnesområde för analys av historik över delad adress - 1062
Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran - 1029
Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter - 977
Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton - 984
Ämnesområde för analys av hushållshistorik - 1024
Ämnesområde för analys av händelsehistorik - 1022
Ämnesområde för analys av kampanjhistorik - 1002
Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik - 1004
Ämnesområde för analys av kontaktadresser - 1007
Ämnesområde för analys av kontakthistorik - 1008
Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik - 1014
Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik - 980
Ämnesområde för analys av kontoadresser - 975
Ämnesområde för analys av kontohistorik - 989
Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik - 987
Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik - 992
Ämnesområde för analys av kundämneshistorik - 1027
Ämnesområde för analys av lösningshistorik - 1065
Ämnesområde för analys av offerthistorik - 1056
Ämnesområde för analys av partnerhistorik - 1047, 1469
Ämnesområde för analys av pipelinehistorik - 1049
Ämnesområde för analys av portföljhistorik - 1051
Ämnesområde för analys av produkter med särskild prissättning - 1182
Ämnesområde för analys av produkthistorik - 1053
Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik - 999
Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik - 1060
Ämnesområde för analys av säljstegshistorik - 1058
Ämnesområde för analys av tillgångshistorik - 996
Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik - 1021, 1443
Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter - 1131
Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden - 1133
Ämnesområde för bedömningsrapportering - 1110
Ämnesområde för fordonsrapportering - 1184
Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse - 1010
Ämnesområde för hushållsrapportering - 1146
Ämnesområde för händelserapportering - 1139
Ämnesområde för kampanjrapportering - 1119
Ämnesområde för kontaktrapportering - 1123
Ämnesområde för kontorapportering - 1080
Ämnesområde för offertrapportering - 1173
Ämnesområde för orderrapportering - 1166
Ämnesområde för partnerrapportering - 1169
Ämnesområde för prognosrapportering - 1140
Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter - 1155
Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner - 1158
Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans - 1170
Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter - 1128
Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt - 1125
Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter - 1083
Ämnesområde för rapportering av konton och partner - 1086

Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton - 1089
Ämnesområde för rapportering av serviceärenden - 1175
Ämnesområde för rapportering om affärsmöjlighet, kontakter - 1161
Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter - 1152
Ämnesområde för rapportering om affärsplanering - 1115
Ämnesområde för rapportering om aktiviteter - 1093
Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt - 1136
Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter - 1178
Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt - 1162
Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer - 1121
Ämnesområde för rapportering om lösningar - 1180
Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet - 1165
Ämnesområde för tillgångsrapportering - 1113
Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering - 1018
Ämnesområdet för kundämnesrapportering - 1150
Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter - 1012
Ändra ditt lösenord - 879
Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler - 1344, 1767
Ändra infopanelsordningen - 1347, 1770
Ändra layout på detaljsidor - 884
Ändra layout på hemsidor - 894
Ändra layout på åtgärdsfältet - 895
Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel - 1346, 1769
Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler - 1340, 1763
Ändra primär anpassad bok för en post - 151
Ändra primär kontakt för ett konto - 287
Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt - 683
Ändra språkinställning - 877
Ändra uppsättningar listor för posttyper - 143
Ändra utseende för rapporter - 1186
Ändra varuprov i en tilldelning - 689
Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt - 682
Ö
Öppna en karta för en adress - 385
Överföra segment - 930
Överföra ägande av poster - 147
Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand - 39
Övervaka agenter - 476
Övervaka provaktiviteter - 677
Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält - 60