Administración de Oracle CRM On Demand

Versión 37
agosto 2018

Copyright © 2005, 2018, Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados.

Este software y la documentación relacionada están sujetos a un contrato de licencia que incluye restricciones de uso y revelación, y se encuentran protegidos por la legislación sobre la propiedad intelectual. Excepto en lo especificado por el contrato de licencia o permitido por la legislación, no podrá utilizar, copiar, reproducir, traducir, difundir, modificar, conceder licencias, transmitir, distribuir, exhibir, representar, publicar o mostrar ninguna parte, de ninguna forma ni por ningún medio. Queda prohibida la ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación de este software, excepto en la medida en que sean necesarios para conseguir interoperabilidad según lo especificado por la legislación aplicable.

La información contenida en este documento puede someterse a modificaciones sin previo aviso y no se garantiza que se encuentre exenta de errores. Si detecta algún error, le agradeceremos que nos lo comunique por escrito.

Si este software o la documentación relacionada se entrega al Gobierno de EE.UU. o a cualquier entidad que adquiera licencias en nombre del Gobierno de EE.UU. se aplicará la siguiente disposición:

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.

Este software o hardware se ha desarrollado para uso general en diversas aplicaciones de gestión de la información. No se ha diseñado ni está destinado para utilizarse en aplicaciones de riesgo inherente, incluidas las aplicaciones que pueden causar daños personales. Si utiliza este software o hardware en aplicaciones de riesgo, usted será responsable de tomar todas las medidas apropiadas de prevención de fallos, copia de seguridad, redundancia o de cualquier otro tipo para garantizar la seguridad en el uso de este software o hardware. Oracle Corporation y sus filiales declinan toda responsabilidad derivada de los daños causados por el uso de este software o hardware en aplicaciones de riesgo.

Oracle y Java con marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Intel e Intel Xeon son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Intel Corporation. Todas las marcas comerciales SPARC se utilizan bajo licencia y son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, el logotipo de AMD y el logotipo de AMD Opteron son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Advanced Micro Devices. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group.

Este software o hardware y su documentación pueden proporcionar acceso o información sobre el contenido, productos y servicios de terceros. Oracle Corporation y sus filiales no son responsables del contenido, productos y servicios de terceros y renuncian expresamente a todas las garantías de cualquier tipo con respecto a éstos, a menos que se especifique lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Oracle. Oracle Corporation y sus filiales no serán responsables de ninguna pérdida, costos o daños incurridos debido al acceso o uso del contenido, productos o servicios de terceros, excepto en los términos que se especifiquen en un acuerdo aplicable entre usted y Oracle.

Accesibilidad a la documentación

Para obtener información acerca del compromiso de Oracle en relación a la accesibilidad, visite el sitio web del programa de accesibilidad de Oracle (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc).

Acceso al soporte técnico de Oracle

Los clientes de Oracle que han adquirido soporte tienen acceso a soporte electrónico a través de My Oracle Support. Para obtener más información, visite Oracle Global Customer Support Contacts Directory (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) o Global Customer Support Accessibility (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) si es una persona con discapacidad auditiva.

Contenido

Administración de Oracle CRM On Demand 7

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand 15

Usar plantillas de administrador durante la configuración 18

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand 18

Administración de la compañía 20

Perfil de la compañía 21

Administración del calendario fiscal 66

Definición de moneda 73

Configuración de divisiones 77

Auditoría de la compañía 86

Gestión de alertas 96

Administración de asignación de servicios 98

Administración de direcciones 105

Personalización de aplicaciones 114

Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro 116

Acerca de la estandarización de URL 251

Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas 252

Acerca de los grupos de valores de lista de opciones 257

Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones 258

Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones 259

Creación de grupos de valores de listas de opciones 260

Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones 261

Crear subprogramas Web globales 262

Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand 264

Carga de extensiones de cliente 265

Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas 268

Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción 270

Personalizar Mi página inicial de su compañía 272

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial 273

Cambio de nombre de tipos de registro 276

Activación de imágenes en páginas de detalles 277

Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados 278

Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados 279

Adición de tipos de registro 280

Cambiar el icono de un tipo de registro 283

Personalización de etiquetas de integración REST 284

Creación de temas nuevos 284

Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos 293

Acerca de campos, listas de opciones y métricas 294

Acerca de la configuración de los archivos adjuntos 295

Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados 298

Gestión de usuarios y controles de acceso 301

Gestión de usuarios 303

Autoadministración de socio 332

Gestión de roles 339

Gestión de perfiles de acceso 356

Gestión de la personalización 377

Gestión de libros 379

Gestión de grupos 430
Gestión de territorio 436
Cómo se determinan los derechos de acceso 437
Gestión del proceso de negocio 455
Administración de procesos 457
Configuración de flujo de trabajo 471
Supervisores de flujo de trabajo 551
Reglas y asignación de datos 563
Seguimiento de modificaciones 599
Herramientas de gestión de datos 622
Herramientas de importación y exportación 622
Página Cola de eliminación y restauración por lotes 882
Página Cola de libros de asignación de lotes 885
Página Cola de inicialización de campos relacionados 885
Acerca de los eventos de integración 886
Crear colas de eventos de integración 888
Gestión de la configuración de eventos de integración 889
Gestión de contenidos 892
Configurar categorías de productos 893
Configurar los productos de la compañía 894
Configurar listas de precios para PRM 896
Configuración de listas de precios para Life Sciences 900
Gestión de archivos adjuntos de la compañía 903
Gestión de las imágenes de página de detalles 905
Configuración de guiones de evaluación 906
Complementos de aplicación 914
Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring 914
Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand 915
Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network 916

Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage 917
Gestión de Life Sciences 919
Gestión de visitas inteligentes 919
Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences 923
Autorización de contactos a recibir muestras 927
Configuración del envío automático de transacciones de muestra 929
Oracle CRM On Demand Desktop 931
Administración de paquetes de personalización 932
Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop 934
Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop 934
Expression Builder 935
Acerca de Expression Builder 936
Uso de Expression Builder 936
Acerca de las expresiones 939
Tipos de datos de Expression Builder 944
Expression Builder Operadores 947
Funciones de Expression Builder 951
Ejemplos del Expression Builder 997
Índice 999

Administración de Oracle CRM On Demand

Utilice las páginas de Administrador para configurar y personalizar Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la administración de Oracle CRM On Demand, consulte las siguientes secciones:

Esta sección	Describe estas tareas
Administración de la compañía (en la página 20)	Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 21) Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 53) Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 55) Restablecer todas las contraseñas (en la página 64) Activación de idiomas (en la página 65) Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 68) Gestión de monedas (en la página 73) Creación de divisiones (en la página 80) Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80) Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81) Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 86) Restringir uso a direcciones IP. (en la página 65) Revisar el uso de recursos de la compañía (en la página 88) Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 89) Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90) Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (en la página 92) Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 93) Publicar alertas para toda la compañía (consulte "Publicación de alertas para toda la compañía" en la página 96)

Esta sección	Describe estas tareas
	Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 101) Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 102) Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 103) Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 104) Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte "Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas" en la página 106) Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 109) Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 110) Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte "Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación" en la página 111) Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 112)
Personalización de aplicaciones (en la página 114)	**Tareas para la configuración de tipos de registros** Creación y edición de campos (en la página 140) Administración de la configuración de activación de copia (en la página 153) Configurar etiquetas de integración para campos personalizados (en la página 154) Configurar enlaces Web (en la página 155) Configuración de campos concatenados (en la página 168) Gestión de etiquetas de campos (en la página 171) Uso de campos personalizados indizados (en la página 172) Revertir a los valores predeterminados (en la página 175) Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 176) Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de

Esta sección	Describe estas tareas
	listas de opciones (en la página 178) Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 179) Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados (en la página 181) Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) Personalización de diseños de página para crear nuevos registros (en la página 192) Cambio de nombre de títulos de sección de campos (consulte "Cambiar nombre de títulos de sección de campos" en la página 194) Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 213) Definir listas de opciones en cascada (consulte "Definición de listas de opciones en cascada" en la página 214) Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217) Gestionar acceso a listas y orden de listas (en la página 224) Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 225) Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 228) Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229) Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239) **Tareas para la configuración de aplicaciones** Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 252) Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260) Crear subprogramas Web globales (en la página 262) Carga de extensiones de cliente (en la página 265) Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 268) Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 270) Creación y gestión de iconos de encabezado global

Esta sección	Describe estas tareas
	personalizado (consulte "Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados" en la página 279) Personalizar Mi página inicial de su compañía (en la página 272) Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 273) Modificación del nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 276) Activación de imágenes en páginas de detalles (en la página 277) Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 283) Adición de tipos de registro (en la página 280) Personalización de etiquetas de integración REST (en la página 284) Creación de temas nuevos (en la página 284) Carga y gestión de juegos de iconos personalizados (consulte "Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados" en la página 278) Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (en la página 293)

Esta sección	Describe estas tareas
Administración de usuarios y controles de acceso (consulte "Gestión de usuarios y controles de acceso" en la página 301)	Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 304) Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 321) Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 322) Cambiar el ID de usuario del usuario (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario" en la página 323) Restablecimiento de la contraseña de usuario (en la página 324) Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 324) Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325) Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 325) Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte "Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios" en la página 326) Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 328) Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 331) Desactivación de usuarios (en la página 332) Configurar usuarios (socios) (consulte "Configuración de usuarios (socios)" en la página 335) Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario (socios)" en la página 337) Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte "Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)" en la página 338) Desactivación de usuarios (socios) (consulte "Desactivar usuarios (socios)" en la página 338) Adición de roles (en la página 347) Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373) Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377) Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 378)

Esta sección	Describe estas tareas
	Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 379) Configuración de grupos (en la página 433) Configuración de territorios (en la página 436) Proceso para configurar libros (en la página 406) Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 408) Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 412) Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 413) Crear libros y jerarquías de libros (consulte "Creación de libros y jerarquías de libros" en la página 413) Asociar usuarios a libros (en la página 416) Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419) Activar libros para la compañía (en la página 420) Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 421) Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 423) Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425)

Esta sección	Describe estas tareas
Gestión del proceso de negocio (en la página 455)	Creación de procesos (consulte "Crear procesos" en la página 464) Adición de estados de transición a procesos (en la página 465) Restricción de procesos (consulte "Restringir procesos" en la página 467) Configuración de campos para estados de transición (consulte "Configuración de los valores de los campos para los estados de transición" en la página 468) Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados" en la página 469) Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498) Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512) Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519) Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515) Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525) Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540) Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542) Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545) Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546) Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547) Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549) Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551) Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 553) Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 558) Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559) Configurar reglas de asignación (en la página 568) Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 576) Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales

Esta sección	Describe estas tareas
Herramientas de administración de datos (consulte "Herramientas de gestión de datos" en la página 622)	Preparar la importación de datos (en la página 672) Vincular registros durante la importación (en la página 664) Importación de datos (en la página 859) Revisar el resultado de la importación (en la página 864) Exportación de datos (en la página 866) Revisar los resultados de la exportación (consulte "Revisión de los resultados de exportación" en la página 871) Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 880) Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 873) Creación de colas de eventos de integración (consulte "Crear colas de eventos de integración" en la página 888) Gestionar la configuración de eventos de integración (consulte "Gestión de la configuración de eventos de integración" en la página 889)
Gestión de contenidos (en la página 892)	Configurar categorías de productos (en la página 893) Configurar los productos de la compañía (en la página 894) Configurar listas de precios para PRM (en la página 896) Configuración de listas de precios para Life Sciences (en la página 900) Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 903) Configurar guiones de evaluación (consulte "Configuración de guiones de evaluación" en la página 906) Configuración de carpetas en análisis
Complementos de aplicación (en la página 914)	Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 914) Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 916) Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 917)
Integrar servicios web (en la página 874)	Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 874) Revisar la utilización de Servicios Web (consulte "Revisión del uso de los servicios web" en la página 878)

Esta sección	Describe estas tareas
Gestión de Life Sciences (en la página 919)	Gestionar visitas inteligentes (consulte "Gestión de visitas inteligentes" en la página 919) Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences (en la página 923) Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 925) Autorización de contactos para recibir muestras (consulte "Autorización de contactos a recibir muestras" en la página 927)
Administración de integración de escritorio (consulte "Oracle CRM On Demand Desktop" en la página 931)	Administración de paquetes de personalización (en la página 932) Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 934)

Además, los administradores, por lo general, pueden hacer lo siguiente:

- Crear informes personalizados para su propio uso o para la distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte la sección Trabajar con la página inicial de Analytics.
- Crear listas filtradas para su distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas.

Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand

Las páginas de Administrador en Oracle CRM On Demand le permiten gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand para sus usuarios y configurarlo según sus necesidades de datos. Con estas páginas, puede personalizar la apariencia de Oracle CRM On Demand según sus necesidades empresariales específicas. Las siguientes directrices le ayudarán a gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand:

1. Revisar todos los recursos disponibles.

   Antes de configurar un nuevo desarrollo de Oracle CRM On Demand, revise los recursos siguientes:

   - Lea la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador). Esta guía está disponible para todos los administradores de la compañía y ofrece información sobre cómo habilitar funciones en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo acceder a la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador), haga clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
   - Revise las herramientas adicionales, plantillas, listas de comprobación, seminarios Web y guías, haciendo clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.

- Regístrese en el curso Administration Essentials (Bases de la administración) que ofrece Oracle University.

2 Evaluar su proceso empresarial y los roles que juegan los usuarios dentro de la organización.

Revise la *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* (Guía de lanzamiento del administrador), disponible en My Oracle Support. Descargue y utilice la Plantilla de configuración de campos personalizados para organizar el despliegue correctamente desde el principio. La Plantilla de configuración de campos personalizados está disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación en My Oracle Support.

- Defina la visibilidad de los datos y cómo serán seguros considerando los siguientes factores y funcionalidades:
  - **Perfiles de acceso**. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 356).
  - **Equipos.** Para obtener más información, consulte Compartir registros (Equipos).
  - **Libros.** Para obtener más información, consulte Gestión de libros (en la página 379).
  - **Visibilidad del administrador.** Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).
- Defina el modelo de datos y los campos relevantes. Evalúe qué informes necesitan análisis de tendencias, análisis de tendencias en tiempo real y tipos de registros que admiten.
- Defina los procesos siguientes asociados a la validación e interacción de datos:
  - Configure los procesos de ventas. Para obtener más información, consulte Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas (consulte "Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas" en la página 590).
  - Defina los diseños de conversión de oportunidades potenciales y los mapeos de campos. Para obtener más información, consulte Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 574).
  - Defina la validación de campos. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).
  - Defina los procesos de flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte Gestión de procesos de negocio (consulte "Gestión del proceso de negocio" en la página 455).
  - Integre Oracle CRM On Demand con servicios Web. Para obtener más información, consulte Integración de servicios web (consulte "Integrar servicios web" en la página 874).
- Defina los entornos de prueba de cliente (CTE) y cualquier entorno adicional de formación y prueba.

3 Configurar su compañía.

Cada campaña es única. En Oracle CRM On Demand, puede personalizar muchos de los parámetros de la compañía para que encajen con los de la configuración de su negocio.

- Configure el año fiscal de la compañía, los idiomas, monedas, tasas de cambio, etc.
- Solicite los correspondientes derechos de acceso y el CTE. Para obtener más información sobre la configuración de su compañía, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 21).

4 Configurar los perfiles de usuario.

Los usuarios dentro de una compañía tienen responsabilidades y roles específicos. Hay datos a los que pueden acceder ciertos usuarios y otros no. Antes de agregar usuarios, configure la visibilidad y el rol de cada tipo de usuario.

- Configure los roles de los usuarios Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Adición de roles (en la página 347).
- Configure los perfiles de acceso de la compañía. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 356).
- Configure el modelo de visibilidad, por ejemplo, libros, equipos, etc. Para obtener más información, consulte Gestión de libros (en la página 379) y Compartir registros (Equipos).

5 Configurar el modelo de datos, por ejemplo, agregue o cambie el nombre de campos, tipos de registro, etc.

Los requisitos de datos son únicos en las compañías. En Oracle CRM On Demand puede agregar nuevos campos a tipos de registros existentes, cambiar el nombre de los campos para que se ajusten a los términos del negocio o agregar nuevos tipos de registros personalizados. Antes de comenzar a agregar datos, haga lo siguiente:

- Agregue los nuevos campos y tipos de registros que necesite para definir su modelo de datos. Para obtener más información, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140) y Agregar tipos de registro (consulte "Adición de tipos de registro" en la página 280).
- Cambie el nombre de los campos y tipos de registros para que se ajusten a los términos específicos del negocio. Para obtener más información, consulte Gestión de etiquetas de campos (en la página 171) y Modificación del nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 276).
- Rellene listas de opciones. Puede utilizar la función de importación para agregar grandes cantidades de valores a los campos de listas de opciones rápidamente. Para obtener más información, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).
- Configure el diseño. Visualice sólo los campos necesarios para cada rol y utilice diseños dinámicos. Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185) y Especificar diseños de página dinámica (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 239).
- Configure los procesos como flujos de trabajo, procesos de ventas, etc. Para obtener más información, consulte Gestión de procesos de negocio (consulte "Gestión del proceso de negocio" en la página 455) y Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas (consulte "Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas" en la página 590).
- Configure listas de roles. Las primeras diez listas aparecen en la página inicial del usuario. Se recomienda que las listas no devuelvan grandes cantidades de datos. Se recomienda una cantidad de 25 a 100 registros para gestionar las tareas diarias. Es recomendable hacer lo siguiente:
  - Utilizar campos indexados siempre que sea posible.
  - Incluir campos en la lista que los usuarios quieran actualizar frecuentemente.

  Para obtener más información sobre la configuración de listas, consulte Crear y restringir listas.

6 Proporcionar información sobre métricas del negocio generando informes.

Utilice la función de análisis de Oracle CRM On Demand para generar informes personalizados que sean importantes para sus necesidades empresariales y hágalos accesibles a los usuarios. Para obtener más información sobre los informes, consulte Análisis.

7 Importe los datos y usuarios.

Utilice la función de importar para agregar datos heredados a Oracle CRM On Demand. Puede importar todos los usuarios o agregarlos manualmente en la página Gestión de usuarios. Una vez agregados, reciben un correo electrónico con su contraseña temporal de acceso a Oracle CRM On Demand y puede comenzar a trabajar inmediatamente. Para obtener más información sobre la importación de datos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 622).

Usar plantillas de administrador durante la configuración

Puede usar las plantillas de configuración de administrador para ayudarle a organizar la información de su compañía e implementar Oracle CRM On Demand de forma eficaz y efectiva.

Después de haber especificado la información en la plantilla, puede usar las plantillas como referencia durante la configuración y personalización de la aplicación.

Para acceder a las plantillas de configuración de administrador

1 Haga clic en el enlace de la plantilla que desea.

Los enlaces para las plantillas disponibles se muestran en la siguiente sección.

2 Guarde la plantilla en la computadora.

3 Abra el archivo guardado.

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand

La función de seguimiento del uso permite a las compañías controlar y analizar el uso de la aplicación Oracle CRM On Demand, incluido el uso del usuario, el uso de la aplicación y los detalles de configuración e instalación. Se proporciona una serie de informes creados previamente sobre el seguimiento del uso para la generación de informes sobre el uso de Oracle CRM On Demand. Además de estos informes, el área temática Análisis del seguimiento del uso está disponible en el área Análisis históricos de Analytics para las empresas que buscan analizar aún más su uso de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, puede que desee crear informes para proporcionar información sobre:

- Usuarios que no han iniciado sesión en los últimos 30 días

- Tipos de registro para los que no se ha creado, actualizado ni eliminado ningún registro en los últimos 30 días
- Número de reglas de flujo de trabajo, campos personalizados y fichas personalizadas que se han creado en Oracle CRM On Demand

CONSEJO: para obtener más información sobre la revisión del uso de servicios web, consulte Revisar la utilización de servicios web (consulte "Revisión del uso de los servicios web" en la página 878).

Para acceder a los informes de seguimiento del uso y crear nuevos informes en el área temática Análisis del seguimiento del uso, debe tener el privilegio Seguimiento del uso en el rol de usuario. El privilegio Seguimiento del uso está activado de forma predeterminada para el rol de administrador de la compañía.

Acerca del privilegio Seguimiento del uso

Los administradores pueden activar el privilegio Seguimiento del uso para otros roles de usuario según sea necesario. Sin embargo, antes de activar el privilegio Seguimiento del uso para un rol de usuario, tenga en cuenta las siguientes implicaciones para activar el privilegio.

- Los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del uso en su rol de usuario pueden acceder al área temática Análisis del seguimiento del uso en Analytics, así como a los informes creados previamente en el seguimiento del uso.
- El acceso a los datos del seguimiento del uso no está protegido por ninguna otra configuración, como la configuración de acceso para los tipos de registro en los perfiles de acceso y roles de usuario. Por lo tanto, los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del usuario en su rol pueden acceder a todos los datos del seguimiento del uso del área temática Análisis del seguimiento del uso.

  Debido a que algunos datos de uso de la compañía se pueden considerar importantes, debe asegurarse de que sólo se otorgue a los usuarios adecuados el privilegio Seguimiento del uso.
- La creación de informes de seguimiento del uso pueden provocar un uso intensivo de los recursos del sistema.

Si desea que algunos informes de seguimiento del uso estén disponibles para determinados usuarios pero que estos no tengan acceso completo al área temática Análisis del seguimiento del uso y a los informes creados previamente, considere la creación de informes personalizados que contengan datos relevantes. A continuación, podrá almacenar los informes personalizados en una carpeta de informes compartida y otorgar a los usuarios acceso sólo a la carpeta compartida.

En Oracle CRM On Demand puede visualizar datos sobre el uso de asignaciones de servicio. Consulte Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 101) y Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 102), así como datos sobre el uso de archivos y registros Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 104).

Temas relacionados

Para obtener más información sobre el área temática Análisis del uso del seguimiento y sobre los informes, consulte los siguientes temas:

- Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso
- Introducción a Analytics

Administración de la compañía

Antes de comenzar. A menos que se indique lo contrario, para realizar los procedimientos descritos en la sección Administración de la compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la gestión de la compañía:

- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 21)
- Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 53)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 55)
- Restablecer todas las contraseñas (en la página 64)
- Activación de idiomas (en la página 65)
- Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 68)
- Gestión de monedas (en la página 73)
- Creación de divisiones (en la página 80)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81)
- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 86)
- Restringir uso a direcciones IP. (en la página 65)
- Revisar el uso de recursos de la compañía (en la página 88)
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 89)
- Publicar alertas para toda la compañía (consulte "Publicación de alertas para toda la compañía" en la página 96)
- Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 101)
- Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 102)
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 103)
- Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 104)
- Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte "Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas" en la página 106)
- Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 109)
  - Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 110)
- Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte "Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación" en la página 111)

- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 112)

Perfil de la compañía

La configuración del perfil de la compañía incluye:

- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 21)
- Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 53)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 55)
- Restablecer todas las contraseñas (en la página 64)
- Activación de idiomas (en la página 65)
- Restringir uso a direcciones IP. (en la página 65)

Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados

Tanto la información de la compañía como los valores predeterminados se configuran mediante la página Perfil de la compañía.

Información de la compañía. Puede introducir o editar el nombre de la compañía, las direcciones de envío y de facturación, el número de teléfono y el contacto principal. Si se ha registrado para un periodo de prueba, algunos datos de su compañía se recuperarán de la información de registro.

Valores predeterminados. Puede definir los valores predeterminados que se utilizarán en la compañía y que podrán sustituir los usuarios.

PRECAUCIÓN: El administrador de la compañía puede cambiar la configuración del país. Si cambia la configuración de País, notifíquelo a Atención al cliente para que allí puedan tomar las medidas necesarias para actualizar su configuración de Zona horaria, así como los informes y cuadros de mandos. Idioma, Moneda y Zona horaria sólo se pueden cambiar poniéndose en contacto con Atención al cliente. La nueva configuración no se reflejará en los análisis hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

Antes de comenzar. Para comprender el efecto de esta configuración, consulte Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios.

Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para editar el perfil de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en el botón Editar (o utilice la edición en línea) y realice los cambios oportunos.

5 Guarde el registro.

Para obtener más información acerca de cómo establecer el perfil de su compañía, consulte estos temas:

- Configuración de la información clave de la compañía (en la página 22)
- Configuración de los ajustes de la compañía (en la página 23)
- Configuración de los ajustes de calendario y de semana laborable de la empresa (consulte "Configuración de calendario y semana laboral de la compañía" en la página 39)
- Configuración de los ajustes de oportunidad potencial (consulte "Configuración de ajustes de oportunidad potencial" en la página 41)
- Configuración de los ajustes de tema de la compañía (consulte "Configuración de los ajustes de temas de la compañía" en la página 42)
- Configuración de los ajustes de visibilidad de datos de la compañía (consulte "Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía" en la página 43)
- Configuración de los ajustes de la integración (consulte "Configuración de los ajustes de integración" en la página 46)
- Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía (en la página 47)
- Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis (en la página 50)
- Configuración de los ajustes de las comunicaciones (en la página 52)
- Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional (en la página 52)
- Configuración de los ajustes del geocodificador (en la página 53)

NOTA: en determinadas circunstancias, el campo Modificado por del registro Perfil de la compañía puede mostrar el nombre de un usuario que no tiene los privilegios y derechos de acceso necesarios para actualizar directamente el perfil de la compañía. Por ejemplo, cuando se cambia el estado de un usuario de Activo a Inactivo o de Inactivo a Activo, se actualizan los valores de los campos Usuarios activos y Usuarios inactivos de la página Perfil de la compañía. Como resultado de los cambios realizados en estos campos, el campo Modificado por de la página Perfil de la compañía se actualiza para mostrar el nombre del usuario que actualizó el registro de usuario, incluso si el usuario que realizó el cambio no tiene el privilegio necesario para actualizar el perfil de la compañía.

Configuración de la información clave de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de información clave de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción

Campo	Descripción
ID de inicio de sesión de compañía	Identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. El administrador de la compañía no puede modificar este valor.
Contacto principal	El valor predeterminado es ADMIN o el alias del primer usuario de la compañía que se haya registrado, pero se puede cambiar por cualquier usuario. Las actualizaciones de productos y otras informaciones importantes se envían al contacto principal. Para abarcar una situación en la que el contacto principal no está disponible, puede introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del contacto principal para que se le notifique a más de una persona de los fallos del sistema u otra información importante. Puede realizar esta acción de dos formas: ■ Puede introducir una lista de distribución existente como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del contacto principal. Sin embargo, debe recordar que si el contacto principal hace algo en el sistema que envía un correo electrónico automatizado a su dirección de correo electrónico, toda la lista de distribución recibirá esa notificación. ■ Puede crear un nuevo usuario "ficticio". Puede asignar un nombre a este usuario, como "ListaDistribución" y, a continuación, introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del usuario ficticio. En este caso, está ejecutando uno de los permisos sólo para esta tarea. **NOTA:** no puede convertir en inactivo el usuario especificado como contacto principal. En su lugar, debe seleccionar otro usuario para el contacto principal antes de cambiar el estado original del contacto principal a Inactivo.

Configuración de los ajustes de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Idioma predeterminado	El idioma utilizado de manera predeterminada por los usuarios. Puede activar otros idiomas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso. Para obtener información sobre cómo añadir idiomas, consulte Activar idiomas (consulte "Activación de idiomas" en la página 65). Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al

Campo	Descripción
	cliente.
Configuración regional predeterminada	La configuración regional predeterminada utilizada por los usuarios. Los usuarios pueden cambiar el valor para su propio uso en cualquier momento en la página Perfil de usuario. Estas opciones determinan el formato de las fechas, la hora, la moneda, los números y los números de teléfono.
Moneda predeterminada	La moneda predeterminada utilizada por los usuarios. Puede activar otras monedas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso; consulte Gestionar monedas (consulte "Gestión de monedas" en la página 73). Sin embargo, la moneda aquí configurada determinará la moneda predeterminada utilizada en los pronósticos en toda la compañía. Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.
Zona horaria predeterminada	Zona horaria predeterminada de la compañía Algunas funciones, como la generación de pronósticos, utilizan la zona horaria de la ubicación de instalación en lugar de este valor predeterminado. Para conocer esta zona horaria, póngase en contacto con Atención al cliente. Los usuarios de otras regiones pueden seleccionar su zona horaria local, que se establece en la página Perfil de usuario. Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.
Modo de vista previa de registro	Modo de previsualización de registro de la compañía. Puede activar la función de vista previa de registro y especificar cómo se abrirá la ventana de vista previa. Según la configuración seleccionada en este campo, se abrirá una ventana de vista previa cuando los usuarios coloquen el puntero en un vínculo a un registro o cuando hagan clic en un icono de vista previa que aparece cuando colocan el puntero en un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. También puede desactivar la función de vista previa de registro seleccionando Desactivado en este campo. De forma predeterminada, este campo se establece en Clic en icono pres. preliminar cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía. Los usuarios pueden sustituir la configuración de la compañía especificando otro modo de previsualización de registro en su página Detalles principales.
Edición en línea activada	Activa o desactiva la función de edición en línea. Cuando está activada la edición en línea, los usuarios pueden editar campos directamente en las páginas Lista y Detalle (es

Campo	Descripción
	decir, sin abrir la página Editar del registro). La edición en línea se admite en las páginas Lista y Detalle de registros, así como en muchos registros vinculados en páginas Detalle de registros principales. Tenga en cuenta que los siguientes tipos de campos de registros vinculados no se pueden editar desde la página Detalle del registro principal: ■ Campos que no se muestran en la página Detalle del registro vinculado en sí ■ Campos calculados, por ejemplo, Nombre completo ■ Campos de sólo lectura en la página Editar del registro vinculado Además, en los casos en los que el mismo registro vinculado se puede mostrar bajo varios registros principales, se pueden editar los campos que forman parte de la relación. Sin embargo, los campos que pertenecen al registro vinculado en sí no se pueden editar. Por ejemplo, en la lista relacionada con el equipo de la cuenta de un registro de cuenta, se puede editar el campo Rol de equipo, ya que el campo forma parte de la relación entre la cuenta y el miembro del equipo. Sin embargo, no se pueden editar los campos Apellidos y Nombre, porque pertenecen al registro del usuario (del miembro del equipo).
Centro de mensajes activado	Controla si: ■ El centro de mensajes aparece en la barra Acción. ■ El icono Notas y la lista de notas están disponibles en las páginas de detalles del registro. ■ Los usuarios pueden utilizar el widget Centro de mensajes.
Campos auditables del tipo de registro	En este campo se especifica el número máximo de campos que se pueden auditar para cada tipo de registro. El número predeterminado es 35, pero puede cambiar este valor. **NOTA:** con cada campo adicional auditado, se debe crear otro registro en la base de datos cuando ese campo cambie. Cuando se auditan demasiados campos a la vez, el rendimiento puede verse afectado al guardar el registro auditado. El número máximo de campos que se pueden auditar para un tipo de registro se muestra en la página Configuración de campos de auditoría de cada tipo de registro, pero el valor no se puede cambiar en esa página.
Caducidad de auditoría (días)	Este campo determina el período de tiempo en que los registros de seguimiento de auditoría para tipos de registro se mantienen en Oracle CRM On Demand antes de que se depuren

Campo	Descripción
	automáticamente. El período de retención se especifica en días, y el valor predeterminado es 90. Puede cambiar este valor si su rol de usuario dispone del privilegio Administrar la auditoría de campos. El número más bajo que se puede introducir es 1 y el más alto es 366. El valor 0 (cero) especifica que los registros de seguimiento de auditoría no se depuran nunca. Sin embargo, no se puede definir el valor como cero. Si desea que los registros de seguimiento de auditoría se mantengan indefinidamente, debe ponerse en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y pedir que definan este campo como cero. **NOTA:** El seguimiento de auditoría para un tipo de registro puede realizar un seguimiento de la creación, eliminación y restauración de registros, así como de las actualizaciones de campos específicos en registros existentes. Para obtener información sobre la configuración del seguimiento de auditoría para tipos de registro, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229).
Formato de información relacionada	Seleccione el formato para secciones de información relacionada en las páginas Detalles de registro. Las secciones de información relacionada pueden aparecer como listas o como fichas en las que los usuarios pueden hacer clic para ver las listas. También puede especificar una configuración para la opción Formato de información relacionada para cada rol. Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada también pueden establecer la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si el campo Formato de información relacionada de un perfil personal de usuario está en blanco, se utilizará la configuración del rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está igualmente en blanco, se utilizará la configuración de la compañía.
Método de búsqueda global	Seleccione qué método de búsqueda desea que esté disponible para los usuarios en la sección Buscar de la barra Acción y en las ventanas Búsqueda: - **Búsqueda dirigida.** Una búsqueda de destino busca coincidencias en campos concretos. En una búsqueda de destino, los usuarios pueden introducir valores en varios campos. La búsqueda devuelve solo los registros donde se encuentra una coincidencia para cada uno de los valores que introduzca el usuario. Los diseños de búsqueda asignados a los roles de usuario para los tipos de registro determinan en qué campos pueden buscar los usuarios. La búsqueda de destino está activada de forma predeterminada en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida, consulte Acerca de la búsqueda dirigida.

Campo	Descripción
	■ **Búsqueda por palabras clave**. Una búsqueda por palabras clave busca en los campos predeterminados específicos para cada tipo de registro. En una búsqueda por palabras clave, los usuarios introducen una cadena de texto en un único cuadro de texto. La búsqueda devuelve todos los registros donde se encuentra la cadena de texto introducida por el usuario en cualquiera de los campos buscados. Para obtener más información sobre la búsqueda por palabras clave, consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave.
Mes de inicio de año fiscal	Este campo muestra el mes en el que empieza la agenda fiscal. Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar. Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal. Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.
Fecha de inicio de año fiscal	Este campo muestra la fecha del mes especificado en la que empieza el año fiscal. Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar. Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal. Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.
Tipo de calendario fiscal	Este campo muestra el tipo de calendario de año fiscal utilizado. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: Trimestres naturales, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscal personales. Esta configuración afecta a los análisis basados en el tiempo, los planes de negocio y los pronósticos. El administrador de la compañía no puede modificar este campo. Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.
Promedio de probabilidad de producto activado	Determina cómo se actualiza la probabilidad de la oportunidad cuando el usuario hace clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad: ■ Si está seleccionada, la probabilidad de la oportunidad se calcula en función de la media ponderada de la probabilidad de todos los productos enlazados: Probabilidad de la oportunidad = SUM(Ingresos previstos por producto)/SUM(Ingresos por producto) ■ Si no está activada, la probabilidad no se actualiza como

Campo	Descripción
	parte de la acción. **NOTA:** El botón Actualizar totales de la oportunidad está situado en la página Detalles de la oportunidad, en la barra de título de la sección de información relacionada con productos.
Activar Guardar y agregar producto	Si esta opción está activada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, en el encabezado de la página de oportunidad se muestra el botón Guardar y agregar producto en lugar del botón Guardar. Si esta opción no está activada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, el botón Guardar y agregar producto no se muestra en el encabezado de la página de oportunidad, sólo está disponible el botón Guardar.
Activar división de ingresos por oportunidad	Seleccione esta opción para activar la división de ingresos por oportunidad entre los miembros de un equipo. Cuando esta casilla de verificación está seleccionada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división, que permiten que los ingresos se dividan entre los miembros de un equipo. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es miembro de un equipo con una división de ingresos mayor que 0. Cuando esta casilla de verificación no está activada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo no se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es propietario.

Campo	Descripción
Pantalla de visualización frontal	Si está activada la funcionalidad de pantalla de visualización frontal y la casilla de verificación Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal está marcada en el tema del usuario, en la pantalla de visualización frontal de la parte inferior de la ventana del explorador se encuentran disponibles enlaces a las secciones de información relacionada de la página (como secciones de registros enlazados). Además, los usuarios pueden eliminar completamente la pantalla de visualización frontal con solo desactivar la funcionalidad en sus perfiles personales. Para obtener más información acerca de la pantalla de visualización frontal, consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand. **NOTA:** Si el tema del usuario es compatible con la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, esta se puede activar o desactivar en el nivel de la compañía y por cada usuario individual. Además, la configuración personal de un usuario sustituye a la de la compañía. No obstante, puede eliminar completamente la pantalla de visualización frontal anulando la selección de la casilla de verificación Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal en el tema del usuario. Los colores de la pantalla de visualización frontal se determinan en función del tema utilizado. Para obtener más información sobre cómo elegir un tema, consulte Establecimiento del tema.
Activar direcciones compartidas	Seleccione esta opción para activar el uso compartido de los registros de dirección de nivel superior en registros de cuenta, contacto, concesionario y socio. Si no se selecciona esta opción, sólo está disponible la función de dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones. **NOTA:** si están activadas las direcciones compartidas, revise la información de Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 109) y realice el procedimiento de Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 110) antes de desactivar direcciones compartidas. Las direcciones compartidas no son compatibles con las integraciones de productos Oracle empaquetados previamente como Oracle Process Integration Pack (PIP). Si está utilizando un PIP, como Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, no seleccione Activar direcciones compartidas.

Campo	Descripción
Validar direcciones compartidas	Seleccione esta opción para validar direcciones compartidas en una compañía. Si se selecciona esta opción, los usuarios pueden seleccionar direcciones compartidas que agregar a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones no validadas se filtran de registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, y el botón Nueva dirección está desactivado en estos registros. Si no se selecciona Validar direcciones compartidas, todas las direcciones están disponibles en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (es decir, no se aplica ningún filtro y el botón Nueva dirección está activado en estos registros para los usuarios con los privilegios necesarios). Para obtener más información sobre la validación de direcciones, consulte Marcado de direcciones compartidas como validadas.
Activar vista mejorada para fichas	Seleccione esta casilla de verificación para activar funciones mejoradas, por ejemplo, ordenar y filtrar las secciones de información relacionada en las páginas de Detalles de registro en las que las secciones de información relacionada aparecen como fichas. Para obtener más información acerca de las acciones que los usuarios pueden realizar cuando esta casilla de verificación está marcada, consulte Acerca de la vista mejorada para las fichas de información relacionada. De forma predeterminada, la casilla de verificación Activar vista mejorada para las fichas no está seleccionada.
Activar paginación de temas clásicos para fichas	Seleccione esta casilla de verificación para permitir que los usuarios puedan desplazarse por las fichas de información relacionada en las páginas de detalle de registro, de un conjunto de fichas a otro conjunto de fichas, en vez de utilizar el ajuste predeterminado, desplazarse de una ficha a otra ficha. Este ajuste solo se aplica en los temas clásicos. De forma predeterminada, la casilla de verificación Activar paginación de temas clásicos para las fichas no está seleccionada.
Uso de pedidos	Seleccione cómo trabajan los usuarios con pedidos e ítems de pedido en Oracle CRM On Demand. Si selecciona el valor Gestión de pedidos de CRM On Demand, los usuarios pueden utilizar la gestión de pedidos en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si selecciona el valor Integración de PIP de Ebiz, los usuarios pueden utilizar la solución de integración Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite. La integración de PIP de Ebiz es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On

Campo	Descripción
	Demand and Oracle E-Business Suite y, por lo tanto, este campo no está disponible en la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con Atención al cliente. Los usuarios necesitan el privilegio Activar acceso a pedido en su rol para utilizar la función de pedido para estos propósitos. Para obtener más información sobre la selección de un tipo de gestión de pedidos, consulte Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción

Listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda	Seleccione cómo puede buscar registros en las ventanas de búsqueda:
	■ **Activada.** Tras realizar este ajuste:
	  ■ Hay disponible un conjunto de listas predefinidas que pueden utilizar los usuarios para restringir sus búsquedas en el campo Lista de *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda para los tipos de registro de nivel superior, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que está buscando el usuario.
	  ■ La casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada está disponible en el Asistente de diseño de búsquedas. La casilla de verificación le permite especificar que cualquier lista sensible al contexto que esté disponible aparezca antes que otras listas en el campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda. La primera lista del conjunto de listas del campo Lista del *tipo de registro* se activa cuando se abre una ventana de búsqueda.
	■ **Mixto:** Tras definir este ajuste:
	  ■ El campo Lista de *tipo de registro* está disponible en las ventanas de búsqueda que se muestran en los campos Lista de *tipo de registro*, y la búsqueda inicial de un registro de cierto tipo entre todos los registros de ese tipo de registro al que el usuario puede acceder.
	■ **Desactivado:** Tras definir este ajuste:
	  ■ Si el campo Lista del *tipo de registro* no está disponible en ninguna ventana de búsqueda, la búsqueda inicial de un registro de un tipo de registro en particular se realiza en todos los registros de ese tipo de registros a los que el usuario tiene acceso.
	NOTA: Si selecciona Deshabilitado en las Listas de tipo de registro en el menú de las ventanas de búsqueda del perfil de la compañía después de haber establecido el diseño de la búsqueda, la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada ya no estará disponible en el asistente de Diseño de la búsqueda. Además, las listas sensibles al contexto no están disponibles en las ventanas de búsqueda, y la búsqueda inicial de un tipo de registro determinado en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que tiene acceso el usuario, con independencia de si se ha seleccionado previamente la opción Mostrar listas sensibles al contexto como ventana de búsqueda predeterminada. Sin embargo, Oracle CRM On Demand almacena el valor de la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para cada diseño de búsqueda. Si más tarde vuelve a seleccionar Activado o Mixto en las listas de tipo de registro del menú de ventanas de búsqueda del perfil de la compañía, la configuración se restaura y vuelve a tener efecto la configuración de la casilla de verificación de lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para el diseño de cada búsqueda.

Campo	Descripción
Activar lista de opciones de provincia para direcciones canadienses	Seleccione esta opción para visualizar una lista de valores en el campo Provincia al utiliza la plantilla de dirección de Canadá. De forma predeterminada, la selección de esta opción está anulada.
Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales	Esta casilla de verificación no está activada de forma predeterminada y determina la forma en la que los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en la página de detalles en la que se utilizan los diseños dinámicos: ■ Cuando la casilla de verificación no está activada, un usuario puede crear solo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro. Después de personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en la página de detalles de un tipo de registro, el usuario visualizará el mismo conjunto de secciones de información relacionada en la página de detalles de todos los registros de ese tipo, independientemente del valor seleccionado en el campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página. ■ Cuando la casilla de verificación está activada, un usuario puede crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para cada valor del campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página. **NOTA:** para personalizar los diseños de información relacionada, los usuarios deben tener el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada en su rol. Para obtener información sobre lo que ocurre si cambia la configuración en esta casilla de verificación, consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244). **NOTA:** el valor Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales solo se aplica a la personalización de los diseños de información relacionados. No se aplica a la personalización de los diseños de campo para las páginas de registro. Los usuarios que tienen el privilegio Personalizar página de detalles - Campos pueden personalizar los diseños de campo para diseños de página dinámica individual incluso si la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales no está activada. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de campo, consulte Personalización de diseños de campos.

Campo	Descripción
Activar soporte de traducción de idiomas para applets web	Active esta casilla de verificación si desea activar la funcionalidad que permite introducir los nombres traducidos para los applets web personalizados y para los applets que muestran los informes personalizados en las páginas iniciales del tipo de registro y en Mi página inicial. Para obtener más información, consulte Traducción de applets web y nombres de informes personalizados (consulte "Traducción de nombres de informes personalizados y applets web" en la página 213). De forma predeterminada, la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web no está activada. **NOTA:** la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web solo se aplica a applets web personalizados y a los applets que muestran informes personalizados en las páginas iniciales de tipo de registro y en Mi página inicial. No activa ni desactiva la funcionalidad que permite introducir nombres traducidos para otros elementos en Oracle CRM On Demand, como nombres de campos, nombres de roles, nombres de perfil de acceso, etc.
Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo	Active esta casilla de verificación para activar la funcionalidad que permite introducir las versiones traducidas de los mensajes de error personalizados que se devuelven a usuarios o a servicios web si la condición en una regla de flujo de trabajo no se cumple y la casilla de verificación Cancelar grabación está activada para la regla. Para obtener información sobre la introducción de versiones traducidas de los mensajes de error personalizados, consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo (en la página 508). De forma predeterminada, la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo está desactivada. **NOTA:** si las reglas de flujo de trabajo con mensajes de error personalizados ya existen al activar esta casilla de verificación, los mensajes personalizados para dichas reglas seguirán apareciendo en el idioma predeterminado de la compañía y en la fuente predeterminada para todos los usuarios, independientemente del idioma del usuario, hasta que introduzca las versiones traducidas del mensaje para las reglas existentes.

Campo	Descripción
Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera	Si está seleccionada esta opción, se excluirán los registros de vehículos y activos de todos los listados de cuentas de cartera. Antes de la versión 29, los registros de vehículos y de activos estaban incluidos en los listados de cuentas de cartera. Desde la versión 29, si esta casilla de verificación está activada, sólo se incluyen los registros que tengan un valor de cartera en el campo Tipo de activo. Si la casilla de verificación está desactivada, los registros de vehículos y activos están incluidos en todos los listados de cuentas de cartera. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada. A partir de la versión 33, si se activa esta casilla de verificación, solo los registros con un valor Cartera en el campo Tipo de Activo se incluyen en los informes que utilizan áreas temáticas relacionadas con la cartera.
Activar la actualización automática de totales de la oportunidad	La casilla de verificación Activar la actualización automática de totales de la oportunidad no está seleccionada de forma predeterminada. El comportamiento de este ajuste es el siguiente: Si esta casilla de verificación está seleccionada, los ingresos y los ingresos previstos de una oportunidad se actualizan automáticamente cuando se produce cualquiera de los siguientes eventos: ■ Se agrega un producto a la oportunidad a través de cualquier canal. ■ Se elimina un producto de la oportunidad a través de cualquier canal. ■ Los detalles de un producto que está enlazado a la oportunidad se actualizan a través de cualquier canal. Si esta casilla de verificación no está seleccionada, los ingresos y los ingresos previstos de una oportunidad no se actualizan automáticamente cuando se agrega un producto a la oportunidad o se quita de ésta, o cuando se actualizan los detalles de un producto que está enlazado a la oportunidad. Para actualizar los ingresos en la oportunidad después de dicho cambio, un usuario debe hacer clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad en la barra de título de la sección Ingresos de productos de la oportunidad en la página Detalle de la oportunidad. **NOTA:** si la casilla de verificación Activar la actualización automática de totales de la oportunidad está seleccionada en el perfil de la compañía, el botón Actualizar totales de la oportunidad no aparece en la barra de título de la sección Ingresos de productos de la oportunidad en la página Detalle de la oportunidad.

Campo	Descripción
Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico	Si se activa esta casilla de verificación, puede utilizar la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8) en la dirección en el campo Correo electrónico solo en los tipos de registro Contacto y Oportunidad potencial, en la parte local de la dirección y en el nombre de dominio. Puede actualizar el campo Correo electrónico en la interfaz de usuario mediante cualquiera de las siguientes utilidades: ■ Asistente de importación ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Servicios web ■ Acción Actualizar valores de un flujo de trabajo **NOTA:** Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico.
Congelar encabezado de columna de lista	Esta lista de opciones determina la forma en que los usuarios verán los encabezados de columna para listas y resultados de búsqueda en Oracle CRM On Demand. Puede seleccionar los siguientes valores: ■ **Activado.** Cuando los usuarios se desplazan por una lista de registros y la fila de encabezados de columna alcanza la parte superior de la ventana del explorador, las etiquetas de columna siempre están visibles. ■ **Desactivado.** Cuando los usuarios se desplazan por una lista de registros y la fila de encabezados de columna alcanza la parte superior de la ventana del explorador, las etiquetas de columna ya no están visibles. Esta funcionalidad se puede activar o desactivar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración de la compañía. El valor predeterminado para este parámetro es Desactivado.

Campo	Descripción
Solicitud de exportación - Días hasta vencimiento	Este campo determina el período de tiempo en que los registros de solicitud de exportación se mantienen en Oracle CRM On Demand antes de que se depuren automáticamente. El período de retención se expresa en días. El valor predeterminado es 60, pero puede cambiarlo. El período mínimo de retención que puede especificar es de un día. Si desea que los registros de solicitud de exportación se mantengan indefinidamente, defina el valor como 0 (cero). **NOTA:** Los registros de solicitud de exportación no se incluyen en el cálculo del uso de la asignación de registros de la compañía. El período de retención se aplica a las solicitudes de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las solicitudes de exportación que se envían a través del asistente de exportación de datos.

Campo	Descripción
Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento	En este campo se especifica el número de días que los archivos adjuntos que contienen la salida de las solicitudes de exportación se mantienen en Oracle CRM On Demand antes de que se depuren automáticamente. El valor predeterminado es 7, pero puede cambiarlo. Los valores válidos están comprendidos entre 1 y 366. El período de retención se aplica a los archivos adjuntos para las solicitudes de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a los archivos adjuntos para las solicitudes de exportación que se envían a través del asistente de exportación de datos. **NOTA:** Los usuarios cuyo rol disponga del privilegio Suprimir los archivos adjuntos de la solicitud de exportación, pueden suprimir manualmente un archivo adjunto de solicitud de exportación antes de que se depure, independientemente del valor con el que se defina este campo. Después de que un usuario elimine un archivo adjunto de solicitud de exportación, no se podrá recuperar el archivo adjunto. Si introduce en este campo un valor superior a 7, los archivos adjuntos de la solicitud de exportación que se mantienen se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía y, cuando se alcance el límite de asignación de archivos, las solicitudes de exportación fallarán. Si el valor de este campo es inferior o igual a 7, los archivos adjuntos de la solicitud de exportación no se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía, y las solicitudes de exportación no fallarán cuando se alcance el límite de asignación de archivos. **NOTA:** Una vez eliminada una solicitud de exportación, ya no se puede acceder al archivo adjunto de la solicitud. Por ello, se recomienda que no introduzca un valor en este campo que sea superior al valor que aparece en el campo Solicitud de exportación - Días hasta vencimiento, a no ser que el campo esté definido como 0 (cero).

Campo	Descripción
Almacenar correo electrónico en minúsculas	La casilla de verificación Almacenar correo electrónico en minúsculas está seleccionada de manera predeterminada. El comportamiento de este ajuste es el siguiente: ■ Si la casilla de verificación está seleccionada, se almacenarán en minúsculas todos los caracteres en mayúsculas de las direcciones de correo electrónico. ■ Si la casilla de verificación no está seleccionada, se almacenarán en mayúsculas todos los caracteres en mayúsculas de las direcciones de correo electrónico. **NOTA:**Los caracteres en minúsculas de las direcciones de correo electrónico siempre se almacenan en minúsculas. Este valor se aplica a todas las direcciones de correo electrónico agregadas a Oracle CRM On Demand, independientemente del canal por el que se agregan. **NOTA:** Si su compañía había guardado las direcciones de correo electrónico con mayúsculas y minúsculas y la casilla de verificación Almacenar correo electrónico en minúsculas está seleccionada, puede que se produzcan errores cuando intente utilizar solicitudes de servicios web o solicitudes de API de REST en registros como los de usuario y de contacto, en los que las direcciones de correo electrónico tienen tanto mayúsculas como minúsculas. Si se producen estos problemas y su compañía quiere almacenar todas las direcciones de correo electrónico en minúsculas, debe actualizar las direcciones de correo electrónico que actualmente se almacenan con mayúsculas y minúsculas y cambiarlas a minúsculas. Para editar las direcciones de correo electrónico, primero debe anular la selección de la casilla de verificación Almacenar correo electrónico en minúsculas. Una vez finalice la edición de las direcciones de correo electrónico, vuelva a seleccionar la casilla de verificación Almacenar correo electrónico en minúsculas.

Configuración de calendario y semana laboral de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración del calendario y semana laboral de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado	Seleccione una casilla de verificación para cada día laborable de su semana laboral en el calendario. Debe seleccionar como mínimo una casilla de verificación.

Campo	Descripción
Mostrar eventos en calendario	Cuando está seleccionado este velar, Oracle CRM On Demand crea automáticamente un registro de cita asociado para cada registro de evento creado. Los usuarios con acceso al tipo de registro Evento pueden ver las citas asociadas a los eventos en el calendario de Oracle CRM On Demand. Las actualizaciones de eventos y citas se mantienen sincronizados. Para obtener más información sobre la sincronización de eventos y citas, consulte Acerca de la sincronización de eventos y citas. Si nunca se selecciona este valor, en la sección Calendario solo aparecen las citas que no se han creado automáticamente cuando se creó un evento y Oracle CRM On Demand no crea automáticamente una cita asociada para cualquier evento nuevo. Sin embargo, si el administrador selecciona este valor para un periodo de tiempo y a continuación decide desactivarlo, permanecerá una cita existente creada automáticamente. Cuando se actualiza un evento, Oracle CRM On Demand continúa la sincronización con la cita asociada del evento. Si se elimina el evento, la cita también se elimina. **NOTA:** Si este ajuste está activado, se crea un registro de cita de evento adicional en la base de datos de cada registro de evento creado. Esto influye en el rendimiento cuando se importan eventos, debido a los registros adicionales que se crean. Además, si este ajuste está activado, se crea un registro de equipo de eventos adicional en la base de datos de cada usuario añadida a la cita de evento. Esto influye en el rendimiento cuando se importan usuarios de citas (si el archivo importado tiene citas de eventos), debido a los registros adicionales que se crean.
La semana natural empieza el	Este campo muestra el día que aparece de forma predeterminada como el primer día de la semana en las vistas de calendario para todos los usuarios en los selectores de fecha en los que los usuarios seleccionan valores para los campos de fecha en Oracle CRM On Demand. De forma predeterminada, está seleccionado Domingo. Puede seleccionar un día de inicio de la semana diferente. Los usuarios también pueden sustituir el valor de la compañía para el día de inicio de la semana seleccionando un día diferente en la configuración del calendario.
Hora de inicio de horario laboral	Introduzca una hora a la que empiece su día laborable. El formato de hora puede variar en función del entorno regional de su país.
Hora de finalización de horario laboral	Introduzca una hora a la que finalice su día laborable. El formato de hora puede variar en función del entorno regional de su país.

Campo	Descripción
Notificación de actividad	Este valor determina si los usuarios pueden recibir notificaciones de actividad. Puede tener los siguientes valores: ■ **Ninguna**. Los usuarios no reciben notificaciones a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada de la agenda. Es la configuración predeterminada. ■ **Correo electrónico**. Los usuarios reciben notificaciones por correo electrónico a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada de la agenda. ■ **Recordatorio emergente:** Los usuarios reciben notificaciones a través de una ventana emergente, a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada del calendario. ■ **Recordatorio emergente y por correo electrónico:** Los usuarios reciben notificaciones a través de una ventana emergente y por correo electrónico, a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada del calendario. Los usuarios navegan a la página Configuración predeterminada de la agenda haciendo clic en Mi configuración, Configuración de la agenda y, a continuación, en Vista de agenda predeterminada.

Configuración de ajustes de oportunidad potencial

En la siguiente tabla se describe cómo configurar la sección Configuración de oportunidad potencial en la página Perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Convertir solo objetos relacionados editables	Cuando se activa esta casilla de verificación, los usuarios pueden convertir las oportunidades potenciales en otros tipos de registros como cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades, incluso si el usuario que realiza la conversión no tiene acceso de edición a todas las actividades y registros de objetos personalizados necesarios para la conversión. Sin embargo, solo las actividades y registros de objetos personalizados a los que el usuario tiene acceso de edición se enlazarán al registro de la oportunidad convertida. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales. Si no activa esta casilla de verificación, el usuario que realiza la conversión debe tener acceso de edición a todas las actividades enlazadas a la oportunidad potencial y todos los registros de objetos personalizados seleccionados para la conversión. De lo contrario, la conversión de la oportunidad potencial no se realizará correctamente. Es la configuración predeterminada.

Campo	Descripción
Es necesario activar Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor para calificar una oportunidad potencial	Si activa esta casilla de verificación, son necesarios los campos Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor en el registro de oportunidad potencial al calificar la oportunidad potencial. Es la configuración predeterminada. Si no activa esta casilla de verificación, estos campos no son necesarios para calificar una oportunidad potencial.
Actualizar automáticamente el campo Vendedor al asociar la cuenta en el registro de oportunidad potencial	Si activa esta casilla de verificación, Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente el campo Vendedor en una oportunidad potencial cuando se actualiza una cuenta asociada a la oportunidad potencial, mediante la interfaz de usuario, la herramienta de importación, los flujos de trabajo o los servicios web. Es la configuración predeterminada. Si no activa esta casilla de verificación, Oracle CRM On Demand no actualiza el campo Vendedor. **NOTA**: Si un usuario hace clic en el botón Convertir en una página Detalle de oportunidad potencial para asociar una oportunidad potencial a una cuenta existente, Oracle CRM On Demand no actualiza el campo Vendedor.

Configuración de los ajustes de temas de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de temas de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Tema predeterminado	El tema determina el aspecto de Oracle CRM On Demand. El tema predeterminado se utiliza automáticamente al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand a través de un equipo de sobremesa o portátil. Cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía, el tema predeterminado es Oracle. Para cambiar el tema, haga clic en la lista Nombre del tema y, a continuación, seleccione el tema que desee para la compañía. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales. Los temas no influyen sobre el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía pueden crear temas personalizados en Oracle CRM On Demand. Si desea enviar sus propios temas para su uso en Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
Tema de tablet	Este valor determina el tema que se utiliza automáticamente cuando un usuario se conecta a Oracle CRM On Demand utilizando una tablet o cualquier otro dispositivo de pantalla táctil, siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Este valor es opcional.

Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de visibilidad de los datos en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Visibilidad del gerente activada	Cuando un gerente ve una lista de registros que está configurada para buscar en el conjunto de registros *Todos los registros que veo*, como la lista Todas las cuentas, Oracle CRM On Demand muestra la lista de registros de la siguiente forma: ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada está seleccionada, la lista incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente. ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada no está seleccionada, la lista no incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente, a menos que esté seleccionada la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? del rol del gerente para el tipo de registro pertinente. Cuando un gerente selecciona la opción *Todos los registros que veo* en una búsqueda avanzada, Oracle CRM On Demand muestra el conjunto de registros de la siguiente forma: ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada está seleccionada, el conjunto de registros que busca Oracle CRM On Demand incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente. ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada no está seleccionada, el conjunto de registros que busca Oracle CRM On Demand no incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente, a menos que esté seleccionada la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? del rol del gerente para el tipo de registro pertinente. El gestor de un usuario se especifica en el campo Informa a o Informes para (alias) en la página Detalles del usuario, según cuáles de estos campos se muestren en la página. **NOTA:** la anulación de la selección de la opción Visibilidad del gerente activada no origina que los gerentes no puedan acceder a los registros propiedad de sus subordinados. Los gerentes siempre tienen acceso a los registros propiedad de sus subordinados, independientemente de la configuración de esta opción.
Activar herencia de equipo principal para el contacto	Seleccione esta casilla de verificación para activar que los equipos de contacto hereden automáticamente los miembros del equipo de cuentas cuando los contactos estén relacionados con las cuentas. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas.

Campo	Descripción
	NOTA: Después de cambiar el ajuste de esta casilla de verificación, los usuarios deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, volver a iniciar sesión para ver el nuevo comportamiento de la función de la herencia de equipo. Para obtener más información sobre la herencia de equipo, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte "Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo" en la página 360).
Activar herencia de equipo principal para oportunidad	Seleccione esta casilla de verificación para activar que los equipos de oportunidad hereden automáticamente los miembros del equipo de cuentas cuando las oportunidades estén relacionadas con las cuentas. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas. **NOTA:** Después de cambiar el ajuste de esta casilla de verificación, los usuarios deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, volver a iniciar sesión para ver el nuevo comportamiento de la función de la herencia de equipo. Para obtener más información sobre la herencia de equipo, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte "Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo" en la página 360).
Asignación de grupo predeterminada	Seleccione esta opción para permitir que los miembros del grupo compartan la propiedad de cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 430).
Activar libros	Controla si el selector de libros mostrará los libros personalizados. Si esta casilla de verificación no está activada, el selector de libros sólo muestra libros de usuario y libros de delegados, si existen delegados. **PRECAUCIÓN:** no seleccione la opción Activar libros hasta que no haya creado una jerarquía de libros. No se puede anular la selección de esta opción si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.
Mostrar selector de libros	Activa o desactiva el selector de libros, que puede utilizar para precisar las búsquedas de registros de un usuario o delegado en particular, o de libros personalizados.

Campo	Descripción
Activar combinación de libros de registros duplicados	Este valor se aplica solo si su compañía utiliza la funcionalidad de libros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la función de los libros, consulte Gestión de libros (en la página 379). Cuando los usuarios fusionan registros, los libros que están asociados al registro principal siempre se mantienen, pero los libros que están asociados solo al registro duplicado no se asocian automáticamente al registro principal. La casilla de verificación Activar combinación de libros de registros duplicados determina si el usuario que combina los registros puede asociar los libros de registros duplicados al registro principal de la siguiente forma: ■ Si la casilla de verificación está activada, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que especifique si los libros que están asociados al registro duplicado se deben asociar también al registro principal. ■ Si la casilla de verificación está desactivada, el usuario no puede especificar que los libros que están asociados al registro duplicado estén también asociados al registro principal. De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está marcada. Para obtener más información sobre la combinación de registros duplicados en Oracle CRM On Demand, consulte Combinación de registros.
Mostrar jerarquía de libro principal en selector de libros	Este valor se aplica solo si su compañía utiliza la funcionalidad de libros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la función de los libros, consulte Gestión de libros (en la página 379). La página de selector de libros permite a los usuarios ver solo sus libros secundarios y asociados. Sin embargo, al permitir que los usuarios vean la jerarquía de libros completa, los usuarios obtienen contexto de libros específicos de la compañía. La casilla de verificación Mostrar jerarquía de libro principal en selector de libros determina cómo se muestran los libros y las jerarquías en el selector de libros, como se indica a continuación: ■ Si la casilla de verificación está desactivada, el selector de libros muestra solo los libros y libros secundarios de los que el usuario es miembro. ■ Si la casilla de verificación está activada, el selector de libros muestra los libros y libros secundarios de los que el usuario es miembro, y los nodos superiores de la jerarquía de libros. Si la configuración Puede leer todos los registros está seleccionada para el rol del usuario, el usuario puede ampliar y ver todos los nodos de la jerarquía de libros. Los nombres de los libros de los que el usuario es miembro y sus libros secundarios aparecen en negro. Los nodos superiores de los que el usuario no es miembro aparecen en rojo. **NOTA:** La configuración solo afecta al selector de libros en páginas en las que se emplea una búsqueda de registros o un filtro, como la búsqueda de la barra de acción, la búsqueda avanzada, la gestión de listas, las ventanas de consulta, los informes o los cuadros de mandos.

Configuración de los ajustes de integración

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de integraciones en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Evento de integración activado	Para nuevos clientes, la funcionalidad de evento de integración se activa automáticamente. No obstante, para clientes existentes, son el departamento de Atención al cliente o el administrador de la compañía quienes crean la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand. Póngase en contacto con Atención al cliente para solicitar asistencia para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño máximo total de las colas de eventos de integración que necesita.
Modo de compatibilidad de servicios Web R16	Controla si las solicitudes de servicios Web que contienen los token de nombre de usuario y contraseña se van a procesar como solicitudes sin estado o como solicitudes con estado como en Oracle CRM On Demand versión 16 y anteriores. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas.
Activar flujo de trabajo	Si la compañía se ha configurado para permitir el flujo de trabajo, se muestra esta configuración. Esta configuración se puede activar tras crear las condiciones de flujo de trabajo que desea implementar.
Incluir enlace web URL en los archivos de exportación	Este parámetro determina el valor predeterminado de la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. El comportamiento de este ajuste es el siguiente: ■ Si esta casilla de verificación está activada, la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación está seleccionada de forma predeterminada en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. Al realizar una exportación, este valor especifica que las URL se incluirán en el archivo CSV exportado. ■ Si esta casilla de verificación no está activada, la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación no está seleccionada de forma predeterminada en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. Al realizar una exportación, este valor especifica que las URL se excluirán en el archivo CSV exportado. **NOTA:** Al realizar cada exportación, el usuario puede elegir activar o desactivar la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación.

Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de seguridad de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Tiempo inactivo de la compañía (minutos)	Tiempo permitido en minutos antes de que termine la sesión del usuario debido a la inactividad. Si el valor de este campo está en blanco, la configuración del tiempo de espera de sesión interactiva está determinado por el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema. Normalmente el valor de tiempo inactivo del sistema predeterminado es de 60 minutos. Puede ver el tiempo inactivo actual predeterminado del sistema en la página Perfil de la compañía. Este valor está visible al editar esta página. Se recomienda introducir un valor entre 10 minutos y 90 minutos. La opción Tiempo inactivo de la compañía (minutos) también puede determinar el tiempo que puede transcurrir antes de que una sesión no interactiva, como una sesión de servicios Web, termine debido a la inactividad, tal como se muestra a continuación: ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se establece en 10 minutos o menos, el valor se aplica a las sesiones tanto interactivas como no interactivas. ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se establece en cualquier valor superior a 10 minutos, el valor no determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones no interactivas. En este caso, el intervalo de tiempo inactivo para sesiones no interactivas es de 10 minutos de forma predeterminada. ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se deja en blanco, el valor no determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones no interactivas. En este caso, el intervalo de tiempo inactivo para sesiones no interactivas es de 10 minutos de forma predeterminada, y el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones interactivas. **NOTA:** A partir de la versión 33, si cualquier interacción de Analytics Answers invoca una llamada al servidor, el temporizador de intervalo de tiempo inactivo se restablece.
Advertencia de tiempo inactivo de la compañía (minutos)	Tiempo en minutos que tarda en aparecer un mensaje de advertencia al usuario, antes de que caduque la sesión del usuario. Si el usuario hace clic en Aceptar en el mensaje de advertencia, el temporizador del intervalo de tiempo inactivo se restablece. Sin embargo, si el usuario no hace clic en Aceptar, la sesión del usuario se inactiva una vez transcurrido el intervalo de tiempo inactivo especificado. **NOTA:** Este mensaje de advertencia no se mostrará en Analytics Answers.

Campo	Descripción
	El valor para el campo Advertencia de tiempo inactivo de la compañía (minutos) debe ser un valor entre 1 y el valor indicado en el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos). Si introduce un valor 0, no se muestra un mensaje de advertencia. **NOTA:** La máscara de página que aparece al mostrarse el mensaje de advertencia no proporciona un mecanismo de seguridad.
Tipo de autenticación	Muestra los tipos de autenticación permitidos para la compañía. Este valor lo puede asignar sólo Atención al cliente. El administrador de la compañía no puede modificar este valor. Los valores posibles son los siguientes: ■ Sólo ID de usuario/Contraseña: todos los usuarios deben iniciar la sesión con su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ Sólo inicio de sesión único: todos los usuarios deben iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. No se aceptan ID de usuario y contraseñas de Oracle CRM On Demand. ■ ID usu/Contras. o inicio único: se puede utilizar un ID de usuario y una contraseña de Oracle CRM On Demand o un inicio de sesión único para iniciar la sesión en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** Si se selecciona el valor de ID usu/Contras. o inicio único, se seguirán aplicando las políticas de contraseñas de su compañía en Oracle CRM On Demand. De este modo, si caduca la contraseña de un usuario en Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que cambie la contraseña, aunque el usuario haya iniciado sesión con el inicio único. También se aplican el resto de las políticas de contraseñas de Oracle CRM On Demand, como la longitud mínima de la contraseña, la complejidad, etc. Oracle CRM On Demand no gestiona las contraseñas que se utilizan para inicio de sesión único. El administrador de la compañía puede establecer el tipo de autenticación para cada usuario en la página Perfil de usuario. Si el valor del usuario está en blanco, se utiliza el valor de la compañía para este usuario.
Identificador externo para inicio de sesión único	Identificador de compañía exclusivo asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor, aunque se pueden establecer identificadores externos para cada usuario en la página Perfil de usuario.
Página inicial de sesión para autenticaciones con ID de usuario/Contraseña	Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía, que sustituye a la página inicial de sesión predeterminada de Oracle CRM On Demand. Esa página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía. La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://). Esta página se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad. Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen esta página en lugar de la página

Campo	Descripción
	predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión.
Página de inicio de sesión para autenticaciones SSO	Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía que se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad, si el usuario inició la primera sesión en Oracle CRM On Demand con el método de inicio de sesión único. La página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía (por ejemplo, en el portal de inicio de sesión único de la compañía). La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://). Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen la página inicial de sesión con SSO en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión. Si un usuario cierra una sesión iniciada con SSO y este valor está en blanco, aparecerá una página general con el mensaje "Se ha cerrado la sesión".
Restricciones de direcciones IP activadas	Consulte Restringir uso a direcciones IP (consulte "Restringir uso a direcciones IP." en la página 65).
Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada	Activa una función que impide ataques de falsificación de solicitudes entre centros. Si está activada esta casilla de verificación, los usuarios que creen código personalizado que interactúe con Oracle CRM On Demand pueden solicitar que se incluya un token de seguridad como parámetro oculto en su código. Para obtener más información sobre la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros, consulte Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros (en la página 63). Esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada cuando se configura la compañía para que utilice Oracle CRM On Demand y no puede cambiar dicha configuración.
Activar incrustación de IFRAME	Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario. Al activarla, los usuarios podrán incrustar páginas de Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio. Si los usuarios intentan incrustar Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio, pero esta casilla de control no está activada, la página de Oracle CRM On Demand se amplía hasta convertirse en la página principal. Debe seleccionar esta configuración si desea utilizar el widget de informes de Oracle CRM On Demand. Esta configuración no afecta a otros widgets de Oracle CRM On Demand que se incrustan en las aplicaciones de escritorio.

Campo	Descripción
Cómo gestionar páginas que pueden contener Cross Site Scripting (XSS)	Controla el comportamiento de la protección Cross Site Scripting (XSS) disponible en algunos exploradores web para evitar los ataques XSS reflejados. Utilice esta configuración para determinar cómo gestiona el explorador web las páginas que contienen XSS. Los valores posibles son los siguientes: ■ **Bloquear.** Si el explorador web detecta XSS, la página web no se mostrará. Este es el valor predeterminado y recomendado. ■ **Correcto.** Si el explorador web detecta XSS, Oracle CRM On Demand bloquea el ataque realizando el menor número de modificaciones posible en la página web que aparece. ■ **No hacer nada.** No proporciona ninguna protección ante XSS. El explorador web no intentará detectar XSS, o bien se ignorará cualquier detección de XSS en la página web. Se recomienda que no utilice esta configuración. ■ **Valor predeterminado del explorador.** Utiliza el nivel de protección XSS predeterminado del explorador web (que se puede configurar) y el nivel de protección de XSS puede variar de un proveedor a otro.
Convertir valores de texto de URL en enlaces	Al seleccionar esta casilla de control, los valores de campo de texto y campos de direcciones con el tipo de campo Texto (breve) o Texto (completo) que empiecen por http:// o https:// se convierten automáticamente en enlaces web. Además, todos los valores de campo de URL en la página de detalles de adjunto que empiecen por http:// o https:// también se convierten automáticamente en enlaces web. Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario.

Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de visibilidad de los análisis en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Áreas temáticas de información	Utilice esta lista de opciones para definir la visibilidad de los usuarios que quieran ver en tiempo real los informes de Analytics. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: ■ **Visibilidad del administrador.** Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)

Campo	Descripción
	■ **Visibilidad del equipo.** Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades. Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas de información en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Análisis, en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en Análisis.
Áreas de temas históricos	Utilice esta lista de opciones para definir la visibilidad de los usuarios que quieran ver los informes históricos de Analytics. Estos informes se corresponden a análisis históricos o de tendencias, o contienen cálculos más complejos que los que se muestran en informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: ■ **Visibilidad del administrador.** Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.) ■ **Visibilidad del equipo.** Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades. ■ **Visibilidad completa.** Este valor combina la visibilidad del administrador y la visibilidad del equipo. Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas históricos en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Análisis, en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en Análisis.
Elemento basado en rol puede leer todos los registros	Utilice esta lista de opciones para especificar si desea que Analytics utilice la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Si la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros se ha activado por medio del perfil de la compañía o su perfil de usuario, y si el administrador ha seleccionado la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros para su rol de usuario en un tipo de registro determinado, podrá ver todos los registros de ese tipo de registro en Analytics. Consulte Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros. Si no activa la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analytics utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas.

Configuración de los ajustes de las comunicaciones

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de comunicación en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Finalización automática	Si selecciona esta opción, Oracle CRM On Demand finaliza automáticamente la actividad de comunicación cuando un agente finaliza una llamada o una comunicación por correo electrónico, o reasigna mensajes de voz. El agente no ve el formulario de finalización automática. El estado de actividad se establece automáticamente en Finalizado y el código de resolución se establece en Finalización automática. **NOTA:** esta opción no se aplica si el agente hace clic manualmente en el botón Finalización en una página de detalles de la actividad de comunicación. Por ejemplo, tras escuchar un mensaje de voz, el agente puede hacer clic en el botón Finalización automática en la página de detalles de la actividad de mensaje de voz para mostrar el formulario de finalización automática y finalizar la actividad.
Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario	Determina los usuarios de Oracle CRM On Demand que reciben correos electrónicos de alerta después de actualizar los campos Correo electrónico, ID de usuario o Identificador externo para inicio de sesión único. Los siguientes valores se encuentran disponibles: ■ **Todos los usuarios.** Los correos electrónicos se envían a todos los usuarios de Oracle CRM On Demand. Este ajuste es el predeterminado y el recomendado. ■ **Todos los usuarios activos.** Los correos electrónicos se envían solo a todos los usuarios activos de Oracle CRM On Demand. ■ **Ningún usuario.** Los correos electrónicos no se envían a ningún usuario de Oracle CRM On Demand. El ajuste se recomienda solo en un entorno de no producción.

Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de información adicional en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Usuarios con licencia, Usuarios	Estos números son de sólo lectura y muestran la cantidad de usuarios con

Campo	Descripción
activos, Usuarios inactivos	licencia y el estado actual de los mismos.

Configuración de los ajustes del geocodificador

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes del geocodificador en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Activar geocodificador	Este ajuste permite que Oracle CRM On Demand utilice la información de los registros de direcciones para encontrar los valores correspondientes de latitud y longitud para esa dirección usando Oracle Spatial. Si Oracle CRM On Demand consigue encontrar la latitud y longitud, rellenará los campos de latitud y longitud del registro de la dirección con estos valores. De forma predeterminada, este ajuste no está seleccionado. **NOTA:** Este campo es de sólo lectura. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care si necesita realizar algún cambio en este ajuste. Para obtener más información acerca de la codificación, consulte Acerca de la geocodificación de la información de dirección.

Verificar los estados de licencia y usuarios activos

Puede verificar el estado de la licencia y compararlo con el número de usuarios activos. Necesita una licencia por cada usuario activo. (Un *usuario activo* es un usuario que puede acceder a la aplicación.)

El número de licencias también determina la cantidad de datos que la aplicación puede almacenar en la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para verificar el estado de la licencia y los usuarios activos e inactivos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la sección Información adicional de la página Perfil de la compañía, compruebe el número de usuarios activos, inactivos y con licencia.

- Si tiene usuarios activos que ya no necesitan acceder a la aplicación, puede liberar sus licencias desactivándolas. Para obtener más información sobre la desactivación de licencias, consulte Desactivar usuarios (consulte "Desactivación de usuarios" en la página 332)
- Si desea adquirir más licencias, póngase en contacto con el representante de ventas de Oracle CRM On Demand.

Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas

Oracle CRM On Demand proporciona los máximos niveles de seguridad para su compañía. Se han incorporado restricciones de seguridad para asegurar que sólo los usuarios autorizados tienen acceso a sus datos.

Asimismo, puede aplicar determinadas políticas de inicio de sesión, contraseña y autenticación para aumentar el nivel de seguridad en la compañía. Por ejemplo, puede establecer el tiempo de espera de inicio de sesión en 15 minutos para cumplir mejor las políticas de seguridad corporativas. Y si cualquiera de los usuarios olvida su contraseña, puede recibir una nueva simplemente respondiendo un conjunto de preguntas de validación. Como medida de seguridad adicional, puede especificar el número de horas que puede durar una sesión activa. Por ejemplo, puede configurar una sesión activa para que dure una hora. Cuando el usuario alcanza el límite de sesión activa e intenta realizar una acción en Oracle CRM On Demand, el usuario tiene que introducir sus credenciales de inicio de sesión antes de continuar con la sesión.

Consideraciones de seguridad

Antes de configurar sus controles de inicio de sesión y contraseña, debe pensar cuidadosamente sus necesidades de seguridad. Algunas de las preguntas que debe responderse son:

- ¿Qué tipo de ID de usuario desea utilizar?
- ¿Por cuánto tiempo desea que sea válida para un usuario la contraseña temporal generada por el sistema?
- ¿Cuál debe ser el número máximo de intentos de inicio de sesión permitidos antes de que se bloquee la aplicación para el usuario?
- ¿Cuánto tiempo durará el bloqueo de inicio de sesión? ¿Con qué frecuencia desea que los usuarios cambien sus contraseñas?
- ¿Las nuevas contraseñas tienen que ser diferentes de las antiguas?
- ¿Cuál debe ser la longitud mínima de la contraseña?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responder correctamente los usuarios para poder restablecer la contraseña si la han olvidado?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responderse correctamente antes de que la aplicación restablezca automáticamente la contraseña del usuario?
- ¿Desea permitir a los usuarios que cambien sus ID de usuario o direcciones de correo electrónico?
- ¿Cuánto desea que dure la sesión activa de un usuario?

Cuando haya definido sus directivas de inicio de sesión y contraseñas, podrá implementarlas en las páginas de Administración de la compañía de la aplicación.

Cambios de la configuración de contraseñas

Si realiza cambios en la configuración de las contraseñas, el sistema no validará los cambios hasta el vencimiento de las contraseñas actuales. Por ejemplo, si cambia la longitud mínima de la contraseña de siete caracteres a 10 y el usuario ya tiene una contraseña de siete caracteres, éste puede utilizar su contraseña hasta que venza. En ese momento, el usuario tendrá que crear una nueva contraseña de al menos 10 caracteres.

Se recomienda establecer la directiva interna y seleccionar la configuración antes de añadir nuevos usuarios al sistema. Sin embargo, si debe realizar algún cambio inmediato en su directiva de seguridad, podrá restablecer todas las contraseñas de usuario. Esta acción genera un correo electrónico para todos los usuarios de la compañía en el que se les proporciona una nueva contraseña temporal. Para hacerlo, debe contar con el privilegio Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas.

¿Qué sucede si los usuarios olvidan sus contraseñas?

Los usuarios con el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol pueden enviar una solicitud para restablecer la contraseña si la olvidan. Pueden utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. Debe definir el número mínimo de preguntas y respuestas de seguridad que los usuarios deben proporcionar para restablecer la contraseña. Al configurar esta característica, los usuarios podrán restablecer su propia contraseña de Oracle CRM On Demand sin la intervención del administrador de la compañía.

Definir los controles de contraseñas de la compañía

Se puede definir la política de contraseñas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, se puede configurar la política de contraseñas para que cumpla las directrices de la compañía relativas a la longitud de las contraseñas y a la frecuencia de renovación de las mismas.

Para definir los controles de contraseñas de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Inicio de sesión y control de contraseñas.
4. En la página Inicio de sesión y control de contraseñas de la compañía, introduzca la información y guarde la configuración.

   En la tabla siguiente se describen las opciones.

   NOTA: para restablecer la contraseña, los usuarios deben tener el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol de usuario. Para restablecer la contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, los usuarios deben tener configuradas las preguntas y respuestas de seguridad en el sistema.

Valor	Valores posibles	Uso
Información de política de inicio de sesión		

ID de inicio de sesión de compañía	Cuadro de texto	Es un identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, este identificador es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. Cuando se crean usuarios y el tipo de ID de usuario predeterminado es ID de inicio de sesión de compañía, la parte del dominio de compañía del ID de usuario se rellena automáticamente con este valor. También se puede acceder a esta opción desde la página Perfil de la compañía.
Número máximo de intentos de contraseña actual	Número entre 1 y 3	Número de veces que un usuario puede intentar introducir la contraseña actual. Si el usuario introduce la contraseña actual en la pantalla de inicio de sesión cuando se alcanza el número de intentos, se bloquea al usuario en Oracle CRM On Demand. El valor del campo Duración del bloqueo de inicio de sesión determina cuántos intentos se permiten. Sin embargo, si el usuario introduce la contraseña actual desde Oracle CRM On Demand o si el usuario actualiza la contraseña, y si se alcanza el número máximo de intentos de contraseña actual, se termina la sesión del usuario. El usuario no se bloquea en Oracle CRM On Demand y el número máximo de intentos de contraseña actual sigue estando disponible en la pantalla de inicio de sesión antes de que Oracle CRM On Demand aplique el valor establecido en el campo Duración del

		bloqueo de inicio de sesión. El valor predeterminado para clientes existentes y nuevos es 3.
Duración de bloqueo de inicio de sesión	15, 30, 60 minutos o Siempre	La duración del bloqueo de la cuenta del usuario.
Duración máxima de la sesión en horas	0-9999 horas	Tiempo máximo que dura una sesión de usuario activa antes de que se pida que se vuelva a introducir la contraseña. Este campo acepta enteros positivos de cero (0) a 9999. Para ver el valor predeterminado de este campo, vaya a la página Inicio de sesión y directivas de contraseñas en Administración de la compañía. Cuando utilice Oracle CRM On Demand, debe volver a introducir las credenciales de conexión cuando la sesión activa alcance su duración máxima. Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente de servicios web debe volver a autenticarse para poder seguir utilizándolos.
Información de control de contraseñas		
Vencimiento de las contraseñas de usuario en	30 días, 60 días, 90 días 180 días, Un año, Nunca caduca	El período de tiempo que la contraseña de un usuario es válida. Transcurrido este período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña. **NOTA:**: Si la configuración de Vencimiento de contraseñas de usuario en de su rol está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía.
Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña	Este valor puede estar en blanco, o bien puede ser un número mayor que 0 y menor	Este valor indica cuántos días antes de que caduque una contraseña de usuario envía

	que el número de días especificado por la opción seleccionada en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario. Si selecciona la opción Un año en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario, el valor que se introduce en el campo Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña puede ser un número entre 1 y 364, o se puede dejar el campo en blanco.	Oracle CRM On Demand un correo electrónico de notificación al usuario. Se recomienda introducir un valor no inferior a 2 y puede que desee especificar un número mayor de días para permitir el tiempo suficiente para que el usuario actualice la contraseña. Si no introduce ningún valor en este campo, no se envía ningún correo de notificación al usuario. **NOTA:** Si selecciona la opción Nunca caduca en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario, el campo Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña es de solo lectura.
Longitud mínima de contraseña	Número entre 6 y 10	El número mínimo de caracteres que puede contener una contraseña.
Número máximo de cambios de contraseña	Número entre 1 y 20	El número máximo de veces que se puede cambiar la contraseña de un usuario durante el tiempo especificado en la configuración de Ventana de límite de cambios de contraseña. Si un usuario intenta cambiar una contraseña más veces que las especificadas, no se permitirá el cambio. **NOTA:** Oracle CRM On Demand no implementa esta política de contraseñas si el usuario se autentica con un ID de inicio de sesión único.
Ventana de límite de cambios de contraseña	Número de días (entre 1 y 7)	El período de tiempo al que se aplica el valor especificado en Número máximo de cambios de contraseña.

Nivel de complejidad de las contraseñas	3 o 4	Número de clases de caracteres que se deben satisfacer en las contraseñas de usuario de las cuatro categorías siguientes: ■ Letras mayúsculas (A...Z) ■ Letras minúsculas (a...z) ■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9) ■ Caracteres no alfanuméricos (!,$,#,%)
Aplicar política de contraseñas al conectar	Casilla de verificación	Si se activa la casilla de verificación, se activa una comprobación de política de contraseñas cuando los usuarios inician sesión en Oracle CRM On Demand. Esta comprobación de política garantiza que la contraseña del usuario cumple con la configuración de Longitud mínima de la contraseña y Nivel de complejidad de las contraseñas en Oracle CRM On Demand.

Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar	Número entre 0 y 10	Número de contraseñas utilizadas anteriormente que el usuario no puede volver a utilizar en Oracle CRM On Demand. El valor predeterminado para nuevas compañías es 3. El valor predeterminado para compañías existentes es 1 o 0 si se cumplen las siguientes condiciones: ■ La configuración Su contraseña nueva debe ser distinta a su contraseña antigua esté seleccionada. ■ La configuración Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar no esté seleccionada.
Información de autenticación		
Número de preguntas de seguridad para completar	Número entre 0 y 8	Este valor determina cuántas preguntas y respuestas de seguridad debe tener configuradas un usuario. Éstas se guardarán para utilizarlas posteriormente. **NOTA:** los usuarios pueden configurar sus preguntas de seguridad cuando se conecten a Oracle CRM On Demand por primera vez. Los usuarios también pueden cambiar sus preguntas de seguridad en cualquier momento. Para obtener más información, consulte Configurar sus preguntas de seguridad. Cuando un usuario restablece su contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, deben responder a un número de preguntas de

		seguridad que haya configurado. **NOTA:** si un usuario olvida su contraseña cuando este valor está establecido en cero (0), el usuario debe solicitar al administrador que restablezca su contraseña. Puede especificar que los usuarios configuren un gran número de preguntas en lugar del número que se le solicitan responder cuando restablezcan la contraseña. Aparecerá una selección aleatoria de preguntas configuradas por el usuario para poder autenticarlo al restablecer la contraseña.
Número de preguntas de seguridad para responder	Número entre 0 y 8	Este valor determina el número de preguntas de seguridad que un usuario debe responder al restablecer una contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand. Cuando el usuario envíe la solicitud para restablecer la contraseña, el usuario recibe un correo electrónico con un enlace a una página temporal. En la página temporal, el usuario debe responder al número de preguntas de seguridad especificado en este valor antes de poder restablecer la contraseña. El valor de este campo debe ser inferior o igual al valor de Nº de preguntas de seguridad que hay que responder correctamente, ya que no se podrá pedir al usuario que responda a más preguntas de las que ha configurado.

Número de días para inicio de sesión temporal válido	Número de días (entre 1 y 14)	Esta opción determina el número de días que es válida una contraseña de inicio de sesión temporal. Se suele enviar un mensaje de correo electrónico con información de inicio de sesión temporal cuando se añade un nuevo usuario, o cuando el administrador de la compañía o Atención al cliente restablece la contraseña del usuario.
Número de intentos de inicio de sesión con contraseña temporal	Número de intentos (entre 1 y 14)	El número total de intentos de inicio de sesión que se permiten con una contraseña de inicio de sesión temporal. Si se supera este valor, la información de inicio de sesión temporal del usuario deja de ser válida y será necesario volver a restablecer la contraseña para el usuario.
Información adicional		
Permitir a los usuarios cambiar el ID de usuario	Casilla de verificación	Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su ID de usuario. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar los ID de usuario.
Permitir a los usuarios cambiar la dirección de correo electrónico	Casilla de verificación	Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su dirección de correo electrónico. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar las direcciones de correo electrónico.

Opción de sesión simultánea	Permitir con notificación, Permitir sin notificación y Evitar y terminar existente	Esta configuración permite gestionar la forma en que Oracle CRM On Demand maneja las sesiones simultáneas mientras se utilizan credenciales de conexión. La opción Permitir con notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand notifica que hay otra sesión en curso que utiliza los mismos detalles de cuenta. Oracle CRM On Demand también notifica al usuario de la otra sesión. La opción Permitir sin notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no notifica a ningún usuario de que hay otra sesión en curso. La opción Evitar y terminar existente cierra la primera sesión existente y deja la segunda en curso. Se informa a los usuarios de ambas sesiones de las acciones.

Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros

Para impedir ataques de falsificación de solicitudes entre centros, los usuarios que creen código personalizado que contenga solicitudes HTTP POST (incluidas solicitudes Asynchronous Java Script y XML (AJAX)) que intenten actualizar, crear o eliminar datos de Oracle CRM On Demand deben incluir un token de seguridad, como parámetro oculto en su código. Si el código personalizado no contiene el token de seguridad o si éste se utiliza incorrectamente, la solicitud fallará. Si la solicitud falla, el usuario verá un mensaje de error que indica que no se puede finalizar la solicitud, porque la clave no es válida o ha vencido, y el usuario deberá actualizar la página.

El token de seguridad que los usuarios deben incluir en su código se muestra en la siguiente tabla.

Componente de parámetro	Código de token

Componente de parámetro	Código de token
Nombre	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

NOTA: el código de token distingue entre mayúsculas y minúsculas, y debe ser exactamente el que se muestra en la tabla. Cualquier error en el código de token produce el fallo de la solicitud.

Esta función de protección contra la falsificación de solicitudes entre centros está controlada por la casilla de verificación Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada en el perfil de la compañía. La característica se activa de forma predeterminada cuando se configura la compañía para utilizar Oracle CRM On Demand y no puede desactivarla.

Restablecer todas las contraseñas

Puede restablecer las contraseñas de todos los usuario (incluida la del administrador) al mismo tiempo.

Ejemplo de uso 1. Al configurar la aplicación, cree usuarios y establezca su estado en Activo, pero no les envíe por correo electrónico sus contraseñas. Una vez terminada la configuración y cuando la aplicación esté lista para su uso, restablezca todas las contraseñas. Con esta acción se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios activos a la vez, en los que se les notifican sus contraseñas temporales y se les da acceso a la aplicación.

Ejemplo de uso 2. Ha cambiado su política de control de contraseñas y desea que todos los usuarios cumplan la nueva política. Restablezca todas las contraseñas para que los usuarios tengan que cambiar sus contraseñas la próxima vez que inicien sesión.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Asimismo, todos los roles de usuario deben incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer todas las contraseñas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la barra de título Perfil de la compañía, haga clic en el botón Restablecer todas las contraseñas.

   Se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios, en los que se les notifican sus nuevas contraseñas temporales. Los usuarios que tienen actualmente una sesión iniciada pueden seguir trabajando, pero tendrán que introducir sus nuevas contraseñas temporales la siguiente vez que inicien sesión.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Restablecer una contraseña de usuario (consulte "Restablecimiento de la contraseña de usuario" en la página 324)
- Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 304)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 55)

Activación de idiomas

Oracle CRM On Demand está disponible en varios idiomas. En los idiomas disponibles se muestran los campos de texto predeterminados incluidos con el producto, como campos y valores de listas de opciones, junto con la ayuda en línea y los tutoriales.

Sin embargo, cuando personaliza campos o valores de lista de opciones, debe introducir manualmente los equivalentes en otros idiomas, si desea que aparezcan en sus versiones traducidas. En caso contrario, aparecerán en el idioma original en texto azul rodeados de corchetes, con independencia del idioma que haya seleccionado.

Inicialmente, el único idioma activo es el seleccionado como idioma predeterminado de la compañía cuando esta ha iniciado sesión en Oracle CRM On Demand.

Para poner a disposición de los usuarios las opciones de idiomas disponibles, debe activarlas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para activar los idiomas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Idiomas.
4. En la columna Activo, seleccione los idiomas que desea poner a disposición de los empleados.

   NOTA: Los formatos para mostrar las fechas, horas y moneda están determinados por otras configuraciones, no por la configuración del idioma.
5. Guarde el registro.

Restringir uso a direcciones IP.

Esta función permite a la compañía restringir el acceso al sistema a rangos de direcciones IP específicas. Puede utilizar esta función para asegurarse de que los usuarios sólo pueden acceder al sistema desde diferentes ubicaciones de red, como su oficina. Si esta función está activada, los usuarios sólo pueden conectarse a la aplicación desde máquinas que tienen direcciones IP en el rango que ha especificado.

NOTA: también puede especificar restricciones en el nivel de rol para que los usuarios que tengan un rol determinado se restrinjan a rangos específicos de direcciones IP. Para obtener más información, consulte Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 346).

Antes de comenzar. Póngase en contacto con la atención al cliente para que activen el filtrado de IP de la compañía. A continuación, para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa.

Para restringir el uso a las direcciones IP

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. Haga clic en el enlace Configuración de seguridad.
4. En la página Configuración de seguridad, introduzca la dirección IP aceptables para la conexión.

   SUGERENCIA: revise la información en pantalla sobre la forma correcta de introducir la dirección IP.
5. Guarde el registro.

Administración del calendario fiscal

La administración del calendario fiscal incluye la definición del inicio y fin del año fiscal de la compañía.

- Acerca de los calendarios fiscales (en la página 66)
- Actualización del nombre del calendario fiscal (en la página 68)
- Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 68)
- Gestión de la lista de períodos de la compañía (en la página 71)

Acerca de los calendarios fiscales

En Oracle CRM On Demand hay dos tipos de calendarios fiscales:

- **Calendario fiscal estándar.**Si el año fiscal sigue el calendario normal (por ejemplo, trimestres naturales, 5-4-4, 4-4-5), puede utilizar este tipo de calendario en el perfil de la compañía.
- **Calendario fiscal personalizado.** Si la compañía sigue un calendario diferente, como 4-5-4, puede definir un calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand.

Cuando se usa un calendario fiscal estándar o un calendario fiscal personalizado, el año fiscal de una compañía solamente se define una vez. Cada tipo de calendario fiscal permite automáticamente utilizar los períodos fiscales definidos en Oracle CRM On Demand.

Calendarios fiscales estándar

Los calendarios fiscales estándar son períodos que coinciden con un calendario común, como el calendario gregoriano, y que pueden iniciarse cualquier día de cualquier mes del año. Cuando se utiliza un calendario fiscal estándar en Oracle CRM On Demand, se selecciona uno de los siguientes tipos de calendario:

- Trimestres naturales
- Modelo de calendario 4-4-5
- Modelo de calendario 5-4-4

Cuando se utilizan calendarios fiscales estándar, Oracle CRM On Demand genera automáticamente los períodos fiscales hasta el año 2040. La configuración del calendario fiscal estándar se puede ver, pero no se puede modificar. No obstante, puede modificar el formato de denominación del calendario fiscal. Para obtener más información, consulte Actualización del nombre del calendario fiscal (en la página 68). Para cambiar la definición de un calendario, es necesario ponerse en contacto con Atención al cliente. Atención al cliente rellena el calendario fiscal con datos y especifica el tipo de calendario durante la configuración de la compañía.

NOTA: los cambios realizados en la definición del año fiscal no se reflejarán en Informes de Oracle CRM On Demand hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

Para ver una definición de calendario fiscal estándar

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de la compañía, haga clic en el enlace Perfile de compañía.
3. En la sección Configuración de la compañía, revise los siguientes campos:
   - Mes de inicio de año fiscal
   - Fecha de inicio de año fiscal
   - Tipo de calendario fiscal

NOTA: cuando se realizan cambios en la definición de un calendario fiscal estándar, Oracle CRM On Demand actualiza todos los datos de los informes. No obstante, Oracle CRM On Demand solamente actualiza los datos futuros de os pronósticos.

Calendarios fiscales personalizados

Oracle CRM On Demand ofrece calendarios fiscales personalizados para las compañías que no utilizan meses de calendario estándar o calendarios fiscales comunes. El administrador de la compañía define los calendarios fiscales personalizados. Se debe crear un registro de calendario fiscal personalizado por cada año para el cual se desee crear planes de negocio, objetivos o análisis temporales en Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre la definición de calendarios fiscales personalizados, consulte Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 68).

Actualización del nombre del calendario fiscal

Cuando el Servicio de atención al cliente crea un calendario fiscal estándar para la compañía, el nombre del calendario fiscal incluye como sufijo el año de finalización del año fiscal de forma predeterminada. Por ejemplo, un calendario fiscal que abarca desde el año 2039 hasta el año 2040 se denominará Calendario fiscal 2040.

Si su compañía necesita una convención de denominación alternativa para adaptar el uso de sistemas externos con Oracle CRM On Demand, puede configurar el formato de denominación del año fiscal de modo que los nombres de los calendarios fiscales estándar y de los períodos fiscales incluyan como sufijo el año de inicio o finalización del año fiscal.

NOTA: Puede especificar un nombre de calendario durante la creación de un calendario fiscal personalizado. Sin embargo, no puede modificar el nombre de los calendarios fiscales personalizados una vez establecido. Modificar el formato de denominación de los calendarios fiscales no afecta a las fechas de inicio y finalización de los años fiscales ni los períodos fiscales.

Cómo actualizar el nombre del calendario fiscal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en la opción para actualizar el nombre de calendario fiscal.
5. Seleccione una de las opciones siguientes:
   - **Año de inicio**. Los nombres del calendario fiscal y de los períodos fiscales incluyen el sufijo del año de inicio del año fiscal.
   - **Año de finalización**. Los nombres del calendario fiscal y de los períodos fiscales incluyen el sufijo del año de finalización del año fiscal.
6. Haga clic en Guardar.

Definir un calendario fiscal personalizado

El administrador de la compañía define el calendario fiscal en Oracle CRM On Demand que mejor se ajuste al año fiscal de la compañía. Los calendarios fiscales personalizados se reflejan en todos los informes, planes de negocio, objetivos y cuotas de usuarios.

NOTA: para configurar la definición del calendario fiscal personalizado, el rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para configurar calendarios fiscales personalizados para la compañía, debe:

1. Ponerse en contacto con Atención al cliente para activar el uso de calendarios fiscales personalizados para la compañía.
2. Definir los calendarios fiscales de la compañía.
3. Verificar que el calendario fiscal personalizado está activo en la compañía.

PRECAUCIÓN: después de activar la opción de calendario fiscal personalizado para la compañía, no podrá desactivar esta opción. Se recomienda que los administradores de las compañías no activen calendarios fiscales personalizados si no conocen bien las características de los calendarios fiscales de Oracle CRM On Demand.

Calendarios y pronósticos fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, se utilizará la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía en la generación de los pronósticos. El administrador de la compañía debe definir registros de calendario fiscal personalizado antes de activar los pronósticos. Ya que los pronósticos pueden abarcar más de un trimestre de duración, puede que un pronóstico pueda incluir datos de varios años fiscales. Por lo tanto, para asegurarse de que hay suficientes datos disponibles para generar la serie de pronósticos, se debe crear un calendario fiscal personalizado para cada año en el que su compañía desee generar pronósticos. Además, los administradores de su compañía deben actualizar la definición de previsión antes de poder utilizar la nueva definición de calendario fiscal personalizado en los pronósticos. Si la definición de pronóstico no se refresca antes de la siguiente fecha de pronóstico, los pronósticos no se generarán. Para obtener más información sobre la actualización de definiciones de pronósticos, consulte Actualización de definiciones de pronósticos (consulte "Actualización de la definición de pronóstico" en la página 588)

Para definir un calendario fiscal personalizado nuevo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en Nuevo calendario fiscal.
5. Desde el menú, seleccione el año fiscal que necesite.

   El nombre del calendario fiscal se rellena automáticamente en el campo Nombre, por ejemplo, Año fiscal 2009. Este valor es de sólo lectura.

   NOTA: Puede especificar un nombre de calendario durante la creación de un calendario fiscal personalizado. Sin embargo, no puede modificar el nombre de los calendarios fiscales personalizados una vez establecido.

6. Escriba la información siguiente:

   a. **Descripción.** Agregue información adicional acerca de la definición fiscal personalizada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.

b **Trimestre fiscal 1.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.

c **Trimestre fiscal 2.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.

d **Trimestre fiscal 3.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.

e **Trimestre fiscal 4.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.

f **Información adicional.** Haga clic en el icono de calendario para indicar el inicio del siguiente año fiscal.

NOTA: un año fiscal no puede tener una duración superior a 99 semanas. Si escribe en Inicio del siguiente año fiscal un valor superior a 99 semanas a partir de la fecha de inicio del año fiscal anterior, aparecerá un mensaje de error pidiéndole que escriba un valor correcto.

7 Haga clic en Guardar.

NOTA: debe crear calendarios fiscales secuencialmente. Por ejemplo, debe crear el calendario fiscal para 2010 antes de crear el calendario fiscal para 2011.

La nueva definición de calendario fiscal personalizado no se reflejará en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

Para ver los detalles de un calendario fiscal

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.

4 En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en el nombre del año fiscal al que corresponden los períodos fiscales que desea ver.

La página Detalle de calendario fiscal muestra los meses fiscales individuales correspondientes al año seleccionado y la fecha de inicio del siguiente año fiscal.

NOTA: si va a pasar de un calendario fiscal estándar a un calendario fiscal personalizado, los registros del año fiscal anterior aparecerán como de sólo lectura en la página Lista de calendarios fiscales y se eliminarán todos los registros de año fiscal futuros que genera Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre los calendarios fiscales estándar, consulte Acerca de los calendarios fiscales (en la página 66).

Para editar el calendario fiscal de la compañía

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.

4 En la página Lista de calendarios fiscales, busque el calendario fiscal que desee actualizar y haga clic en Editar.

5 Escriba la nueva información para el calendario fiscal y haga clic en Guardar.

Los cambios realizados en la definición del calendario fiscal personalizado no se reflejarán en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

NOTA: si ha definido un calendario fiscal personalizado, puede cambiarlo editando la definición del calendario existente. Sin embargo, los calendarios fiscales anteriores al año fiscal actual son de sólo lectura. Los calendarios fiscales personalizados no se pueden eliminar.

Gestión de la lista de períodos de la compañía

Puede gestionar las listas de los períodos de calendario fiscal para su compañía para limitar el número de períodos disponibles para seleccionar en la ventana de búsqueda Período en, por ejemplo, los registros de objetivos y planes de negocio. Esto resulta útil, por ejemplo, porque su compañía puede necesitar personal de ventas para crear planes de negocio trimestrales, mientras que el personal de recursos humanos solo debe crear planes de negocio anuales.

Para gestionar las listas de períodos de su compañía puede:

- Crear y restringir las listas de períodos
- Para cada lista de períodos, definir los campos de búsqueda utilizados en la ventana de búsqueda Período.
- Para cada rol de usuario, definir qué listas están disponibles en la ventana de búsqueda Período.

Nota: Los usuarios solo pueden seleccionar listas de períodos en las ventanas de búsqueda Período si se define como Activado el menú Listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda del perfil de la compañía. Para obtener más información sobre este menú y lo que controla, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda y Configuración del perfil de la compañía y las opciones predeterminadas globales (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

Gestión de las listas de períodos

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar las listas de períodos de su compañía.

Para gestionar las listas de períodos

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Administración de período fiscal.

4 En la página Lista de períodos, seleccione las opciones del botón Menú de la siguiente forma:

- **Recuento de registros.** Permite hacer un recuento del número de períodos en la lista de períodos, consulte Recuento de registros en listas.

- **Restringir lista.** Permite restringir la lista de períodos por criterios específicos y guardar la lista con un nombre nuevo, consulte Creación y restricción de listas.
- **Guardar lista.** Permite guardar una lista. Cuando hace clic en Guardar lista, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.
- **Mostrar filtro de lista**. Muestra la información clave para una lista en el menú desplegable, consulte Página Lista de vistas. También puede acceder a esta página haciendo clic en Ver en la página Gestión de listas.
- **Gestión de listas.** Permite gestionar las listas de períodos, consulte Página Gestión de listas.
- **Crear nueva lista.** Permite crear una nueva lista de períodos filtrada, consulte Creación y restricción de listas.

Definición del diseño de búsqueda de períodos

El procedimiento siguiente describe cómo definir un diseño de búsqueda para una lista de períodos.

Antes de comenzar. Su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para definir el diseño de búsqueda de períodos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicación, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Período.
4. En la página Personalización de aplicaciones de período, haga clic en Diseño de búsqueda de período.
5. Defina el diseño de búsqueda.

   Para obtener más información sobre la creación de diseños de búsqueda, consulteGestión de diseños de búsqueda (en la página 217).

Definición de listas de períodos disponibles para cada rol

El siguiente procedimiento describe cómo definir las listas de períodos disponibles para cada rol.

Antes de empezar. Su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para definir las listas de períodos disponibles para cada rol

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Período.

4 En la página Personalización de aplicaciones de período, haga clic en Acceso a listas y orden de período.

5 Para cada rol, defina qué listas están disponibles y su orden.

Para obtener más información sobre la gestión de acceso a listas y el orden de visualización para cada rol, consulte Gestión de acceso y orden de listas (consulte "Gestionar acceso a listas y orden de listas" en la página 224).

Definición de moneda

La definición de monedas de la compañía incluye:

- La activación de monedas en la que la compañía realiza transacciones de negocio.
- La definición de los tipos de cambio de la moneda base de la compañía.

Para obtener información sobre la definición de monedas, consulte Gestión de monedas (en la página 73).

Gestión de monedas

Para que los usuarios puedan controlar y realizar el seguimiento de actividades comerciales en cualquier moneda, tiene que activar dichas monedas. En caso contrario, la única opción es la moneda predeterminada configurada para la compañía.

Si los empleados registran las transacciones en otras monedas, también tendrá que configurar los tipos de cambio entre dichas monedas y la moneda predeterminada de la compañía. La aplicación utiliza los tipos de cambio cuando acumula los ingresos para informes y pronósticos.

PRECAUCIÓN: Asegúrese de configurar los tipos de cambio antes de que los usuarios introduzcan las transacciones en todas las monedas activadas.

Puede especificar varios tipos de cambio para cualquier moneda activa. Cada entrada consta de la fecha de cambio y de un tipo de cambio para esa fecha. Al determinar qué tipo de cambio se debe usar para una transacción específica, la aplicación sigue estas reglas:

Cómo Oracle CRM On Demand convierte los tipos de cambio entre la moneda predeterminada de la compañía y la moneda predeterminada del usuario

En este caso, una compañía tiene las siguientes monedas:

- La moneda predeterminada de una compañía es el dólar estadounidense (USD).
- Esta compañía tiene también activadas otras monedas: el euro (EUR) y la libra esterlina (GBP).
- Esta compañía tiene tipos de cambio definidos entre USD y EUR, y entre USD y GBP.
- El usuario introduce el ingreso por oportunidad en EUR. No obstante, la moneda predeterminada del usuario es la libra esterlina (GBP).
- Oracle CRM On Demand realiza la conversión de EUR a GBP de la manera siguiente:

- Primero convierte el ingreso por oportunidad a la moneda predeterminada de la compañía, es decir, de EUR a USD.
- Luego, convierte el ingreso por oportunidad a la moneda del usuario, es decir, de USD a GBP.

Cómo se aplican los tipos de cambio a las acumulaciones de ingresos para pronósticos

En este caso, se aplican las siguientes reglas:

- Si hay un tipo de cambio definido para la misma fecha que la transacción, utiliza ese valor de tipo de cambio.
- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción pero hay tipos de cambio definidos para las fechas previas a la transacción, se utiliza el tipo de cambio con la fecha más próxima a la fecha de transacción.
- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción y no se han definido tipos de cambio para las fechas previas a la transacción, se utiliza el siguiente tipo de cambio disponible que tenga una fecha *posterior* a la fecha de transacción.

Por ejemplo, si se introducen tipos de cambio sólo para 5/15/2004 y 8/15/2004, ocurre lo siguiente:

- Para las transacciones anteriores a 5/15/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones entre 5/15/2004 y 8/14/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones en la fecha 8/15/2004, o posteriores, se utiliza el tipo de cambio de 8/15/2004.

Cómo se aplican los tipos de cambio a los informes

En los informes, los tipos de cambio se aplican de una manera más general que en los pronósticos. Se determina un solo tipo de cambio para cada mes, y todas las transacciones de un mes usan ese tipo. Por ejemplo, en las oportunidades, Oracle CRM On Demand usa la fecha de cierre de oportunidad más próxima a la fecha efectiva de tipo de cambio. En las conversiones de moneda para los activos, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de compra como fecha. En los productos de oportunidad, Oracle CRM On Demand utiliza el tipo de cambio más próximo a la fecha de inicio de los ingresos del producto. En el caso de otros objetos, como los objetos personalizados 01-03, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha de creación para determinar la fecha del tipo de cambio. En los objetos personalizados 04-15, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de cambio.

El tipo de cambio asignado a un mes se determina de la manera siguiente:

- Si hay más de un tipo de cambio para un mes, se utiliza el que tiene la fecha más reciente en ese mes.
- Si no hay tipos de cambio para un mes, el tipo de cambio del mes se establece en el mismo tipo que el mes próximo más cercano que tenga un tipo definido.
- Si no hay tipos de cambio para los meses próximos, se utiliza el tipo de cambio del primer mes anterior.

Por ejemplo, si se definen tipos de cambio para 5/10/2004, 5/20/2004 y 8/14/2004, ocurre lo siguiente:

- El tipo de mayo de 2004 será el valor establecido para 5/20/2004 (el último tipo establecido para mayo).

- El tipo de agosto de 2004 será el valor establecido para 8/14/2004 (el único tipo establecido para agosto).
- Para abril de 2004 y los meses anteriores se asigna el tipo del 20 de mayo de 2004. Hay dos fechas para el mes de mayo.
- A junio y julio de 2004 se les asignará el tipo de agosto de 2004 (el mes próximo más cercano).
- A septiembre de 2004 y a los meses siguientes se les asignará el tipo de agosto de 2004 (no hay meses posteriores, por tanto se usa el mes anterior).

En los informes, cualquier valor que requiera la conversión entre monedas utilizará el tipo de cambio definido para el mes en el que se encuentra la transacción, calculado como se ha descrito anteriormente.

NOTA: Durante los pronósticos, todas las oportunidades se convierten a la moneda predeterminada de la compañía para las acumulaciones de pronósticos. Sin embargo, en los informes, los campos de ingresos se convierten al importe de la moneda del usuario final.

Tiene que esperar hasta que los datos analíticos diarios actualicen las ejecuciones cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- Se activa una nueva moneda para la compañía y se configura el tipo de cambio
- Un usuario selecciona una moneda nueva que no utiliza ningún otro usuario de la compañía (en la página Detalles personales)

La actualización genera automáticamente los tipos de cambios cruzados necesarios. Después de esto, puede ejecutar informes históricos o de tiempo real.

Cada vez que los usuarios cambian su moneda de usuario predeterminada, deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, iniciarla de nuevo antes que los informes muestren los datos en la moneda recién seleccionada.

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos de gestión de monedas, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía - Definir monedas. Además, para comprender el efecto de la configuración de monedas, lea Acerca de configuraciones de perfil para usuarios.

Para activar monedas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Definición de moneda.
4. En la página Configurar monedas, seleccione Todas las monedas en la lista desplegable.
5. Haga clic en el enlace Editar de la moneda que desee activar.
6. En la página Editar moneda, active la casilla de verificación Activo.
7. (Opcional) En la página Editar moneda, puede cambiar el símbolo correspondiente a la moneda.

Por ejemplo, es posible que desee distinguir las monedas por sus códigos de moneda en lugar de por sus símbolos. Por consiguiente, puede cambiar $ a USD, ¥ a JPY y € a EUR.

NOTA: puede utilizar cualquier símbolo para representar una moneda, excepto los símbolos que se utilizan en determinados entornos regionales para los separadores de los miles o los puntos decimales, es decir, un punto (.), una coma (,) o un espacio ( ).

8 Guarde el registro.

Para definir los tipos de cambio

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.

Se muestra la página Editar tipo de cambio con los últimos tipos de cambio de sus monedas activadas. Si no se ha definido ningún tipo de cambio, la página aparecerá en blanco.

NOTA: El campo *Moneda de destino* siempre es la moneda definida para su compañía. Debe especificar los tipos de cambio que indican a la aplicación cómo convertir cada moneda activa en dicha moneda.

4 Para añadir un nuevo tipo de cambio para una moneda activa:

a Haga clic en el enlace Historial de cambio en la fila Moneda en la que desee añadir un tipo.

En la página Tipo de cambio, haga clic en Nuevo.

b En la página Editar tipo de cambio, complete la información.

En Tipo de cambio, especifique cuántas unidades de la *Moneda de destino* serían necesarias para comprar una unidad de la *Moneda de origen*.

Ejemplo: 1 Euro = 1,3 dólares estadounidenses.

Suponiendo que la moneda de su compañía esté establecida en dólares estadounidenses (USD), debe especificar los valores siguientes:

- Moneda de origen: EUR
- Moneda de destino: USD
- Tipo de cambio: 1.3

5 Haga clic en Guardar.

Para ver un historial de tipos de cambio

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.

En la página Editar tipo de cambio, se muestran los últimos tipos de cambio de las distintas monedas.

4 Para ver el historial de tipos de cambio de una moneda individual, haga clic en el enlace Historial de tipo de cambio.

Se muestra un historial de los tipos de cambio.

Configuración de divisiones

Su compañía puede utilizar el tipo de registro División para organizar a los usuarios en grupos con el fin de ajustarse a sus necesidades de negocio concretas. Por ejemplo, puede utilizar divisiones para organizar los usuarios geográficamente. Puede asociar un usuario a una o más divisiones. La primera división asociada con un registro de usuario se especifica automáticamente como la división principal del mismo, pero puede cambiar la división principal del usuario. Puede asociar divisiones con grupos de valores de lista de opciones, de modo que, para los usuarios de determinadas divisiones, los valores que aparecen en las listas de opciones en determinados campos de los registros se limiten a los subconjuntos de los valores definidos para los campos. Cada división se puede asociar solo a un grupo de valores de lista de opciones. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257).

NOTA: la información de división en el registro de un usuario no afecta a los derechos del usuario para acceder y trabajar con los registros.

Si un usuario está asociado con una o más divisiones, cuando el usuario crea un registro de un tipo que admite divisiones, la división principal del usuario se asigna automáticamente al registro. Si los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles, y si un grupo de valores de listas de opciones está asociado con la división principal del usuario, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro está relleno con el nombre de ese grupo de valores de listas de opciones. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones que esté controlado por el grupo de valores de listas de opciones, solo los valores que están enlazados al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones.

Un usuario puede cambiar la división de cualquier registro, siempre y cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

- El campo División está presente en el diseño de página que se asigna al rol del usuario para un tipo de registro.
- El campo División no se especifica como un campo de solo lectura.
- El usuario tiene los derechos de acceso necesarios para actualizar el registro.

NOTA: de forma predeterminada, la lista Todas las divisiones se encuentra disponible en la ventana Búsqueda del campo División, y el usuario puede seleccionar cualquier división. Puede configurar listas de divisiones y especificar cuáles de ellas están disponibles en la ventana Búsqueda del campo División para roles de usuario. Para obtener más información, consulte Gestión del acceso a listas y orden de listas (consulte "Gestionar acceso a listas y orden de listas" en la página 224).

Cuando un usuario cambia la división de un registro, el grupo de valores de listas de opciones para el registro cambia automáticamente al grupo de valores de listas de opciones para la nueva división. Para obtener más información sobre el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones al crear y actualizar registros, consulte Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en

registros (en la página 83) y Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones.

Para obtener información sobre la configuración de divisiones, consulte los temas siguientes:

- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 78)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 79)
- Creación de divisiones (en la página 80)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones (consulte "Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones" en la página 261)
- Acerca de la combinación y eliminación de divisiones (en la página 82)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 83)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325)

Consideraciones al configurar divisiones

Al configurar divisiones, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Personalización.** Puede personalizar el tipo de registro División.
- **Listas.** Puede crear listas de divisiones.
- **Grupos de valores de listas de opciones.** Puede asociar una división solo con un grupo de valores de listas de opciones.
- **Usuarios.** Puede asociar varios usuarios con cada división y cada usuario con varias divisiones.
- **Búsqueda.** No puede buscar registros de división en la barra de acción ni en una búsqueda avanzada.
- **Campo División.** En los tipos de registro compatibles con divisiones, puede hacer lo siguiente:
  - Agregar el campo División a diseños de página.
  - Especificar el campo División como de solo lectura si no desea que los usuarios puedan cambiar o borrar el valor del campo.
  - Usar el campo División en el Generador de expresiones.
  - Usar el campo División en reglas de flujo de trabajo.
  - Incluir el campo División en los diseños de búsqueda.

NOTA: no se puede especificar un valor predeterminado para el campo División mediante las páginas Configuración de campos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Proceso de configuración de divisiones (en la página 79)
- Creación de divisiones (en la página 80)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 83)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325)

Proceso de configuración de divisiones

Antes de empezar. Revise la información de Consideraciones al configurar divisiones (en la página 78).

Para configurar divisiones para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Determine lo siguiente:
   - Las divisiones que desea configurar.
   - El grupo de valores de listas de opciones que desea asociar con cada división, si corresponde. Cada división se puede asociar con un único grupo de valores de listas de opciones, pero un grupo de valores de listas de opciones se puede asociar con varias divisiones.
   - Los usuarios que desea asociar con cada división.
2. Cree las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Creación de divisiones (en la página 80).
3. (Opcional) Asocie grupos de valores de listas de opciones con las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80).
4. Asocie usuarios con las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81).
5. (Opcional) Agregue el campo División a los diseños de página para los tipos de registro en los que desea usar divisiones.

   Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185) y Especificar diseños de página dinámica (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 239).

Creación de divisiones

Para crear una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 79).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar roles y accesos en su rol de usuario.

Para crear un división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En la página Lista de divisiones, haga clic en Nueva.
5. Escriba un nombre y una descripción para la división y, a continuación, guarde los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configurar división (consulte "Configuración de divisiones" en la página 77)
- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 78)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 79)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81)

Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones

Solo puede asociar un único grupo de valores de listas de opciones con cada división. Sin embargo, cada grupo de valores de listas de opciones puede controlar los valores de uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro, y cada grupo de valores de listas de opciones se puede asociar con varias divisiones. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257).

Para asociar un grupo de valores de listas de opciones con una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 79).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar roles y accesos en su rol de usuario. Además, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página Detalles de división para su rol de usuario.

Para asociar un grupo de valores de listas de opciones con una división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En Lista de divisiones, haga clic en el nombre de la división con la que desea asociar un grupo de valores de listas de opciones.
5. En la página Detalles de división, en el campo Grupo de valores de listas de opciones, haga clic en el icono Búsqueda y, a continuación, seleccione el grupo de valores de listas de opciones que desea asociar con la división.
6. Guarde los cambios.

NOTA: para que los grupos de valores de listas de opciones puedan controlar los valores que aparecen en los campos de lista de opciones de un registro, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página de detalles para el tipo de registro.

Asociación de usuarios con divisiones

Puede asociar un usuario a una o más divisiones. La primera división que se asocia con un usuario se designa automáticamente como división principal del usuario, aunque puede cambiar la división principal en el registro del usuario. Para obtener más información, consulte Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325).

Puede asociar usuarios con divisiones de dos formas:

- Desde un registro de división, puede asociar usuarios con la división.
- Desde un registro de usuario, puede asociar divisiones con el usuario.

Para asociar usuarios con una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 79).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, la sección de información relacionada Usuarios de división debe estar presente en el diseño de página de detalles que se asigna a su rol para el tipo de registro División.

Para asociar usuarios con una división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En Lista de divisiones, haga clic en el nombre de la división con la que desea asociar los usuarios.

5 En la página Detalles de división, desplácese a la sección de información relacionada Usuarios de división y haga clic en Agregar.

6 Seleccione el usuario que desea asociar con la división y guarde los cambios.

Puede agregar hasta 10 usuarios al mismo tiempo. Para asociar más usuarios con la división, haga clic en Guardar y agregar usuarios.

Para asociar divisiones con un usuario desde la página Detalles del usuario, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, debe cumplirse al menos una de las siguientes condiciones:

- El campo División principal está presente en el diseño de página de detalles que se asigna a su rol de usuario para el tipo de registro Usuario.
- La sección de información relacionada Usuarios de división está presente en el diseño de página Administración de usuarios que se asigna a su rol.

NOTA: en el tipo de registro Usuario también hay disponible un campo de texto denominado División. El campo de texto División es parte del tipo de registro Usuario.

Para asociar divisiones con un usuario

1 Haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 En Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario con el que desea asociar divisiones.

5 En la página Detalles del usuario, realice una de las siguientes acciones:

- Si solo desea asociar una única división como división principal del usuario, en el campo División principal, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione la división que desea que sea la división principal del usuario.
- Si desea asociar varias divisiones con el usuario, desplácese a la sección de información relacionada Divisiones y haga clic en Agregar. Puede agregar hasta 10 divisiones al mismo tiempo. Para asociar más divisiones con el usuario, haga clic en Guardar y agregar divisiones.

Acerca de la combinación y eliminación de divisiones

Puede eliminar una división incluso aunque la división esté asociada con usuarios y registros. También puede combinar dos divisiones en una. Cuando se combinan dos divisiones, una se conserva y la otra se elimina.

Tras eliminar una división como resultado de una operación de combinación, ocurre lo siguiente:

- La división se elimina de los registros de usuario con los que estaba asociada.

- Los usuarios que estaban asociados con la división eliminada y que no estaban previamente asociados con la división retenida se asocian automáticamente con la división retenida. Si la división eliminada era la división principal de un usuario, entonces la división retenida se convierte en la división principal del usuario.
- Si la división eliminada estaba asociada con registros de otro tipo como cuentas, contactos, etc., los registros no se asocian automáticamente con la división retenida en la operación de combinación. En su lugar, el campo División de los registros se borra automáticamente. Sin embargo, el campo Grupo de valores de listas de opciones de los registros no se borra.

Tras eliminar una división directamente, ocurre lo siguiente:

- La división se elimina de los registros de usuario con los que estaba asociada. Si la división eliminada era la división principal de un usuario, la primera división en la lista de divisiones restantes que están asociadas con el registro del usuario se convierte en la división principal del usuario.
- Si la división eliminada estaba asociada con registros de otro tipo como cuentas, contactos, etc., el campo División de esos registros se borra automáticamente. Sin embargo, el campo Grupo de valores de listas de opciones de los registros no se borra.

Puede asociar una división diferente con cualquier registro donde el campo División se haya borrado como resultado de la eliminación de una división. Cuando se asocia una división con un registro en el que el campo División se ha borrado, el campo Grupo de valores de listas de opciones se actualiza de la forma siguiente:

- Si la nueva división está asociada con un grupo de valores de listas de opciones, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división.
- Si la nueva división no está asociada con un grupo de valores de listas de opciones, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro se borra.

Puede restaurar una división eliminada. Al restaurar una división, las asociaciones que existían previamente entre la división restaurada y los registros del usuario no se restauran. Todas las asociaciones que existían previamente entre la división restaurada y registros de otros tipos, tales como cuentas, contactos, etc. sí se restauran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre combinación de registros, consulte Combinación de registros.

Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros

En la tabla siguiente se resume el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones cuando los usuarios crean y editan registros. En todos los casos de esta tabla, se supone que:

- Cada división está asociada con un grupo de valores de listas de opciones.
- Cada usuario está asociado con al menos una división.
- Los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles.

El campo División se puede actualizar	El campo Grupo de valores de listas de opciones se puede actualizar	Cuando un usuario crea un registro, se aplica el comportamiento siguiente	Cuando un usuario actualiza un registro, se aplica el comportamiento siguiente
Sí	Sí	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario puede cambiar el valor del campo División antes de guardar el registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones antes de guardar el registro.	■ El usuario puede cambiar el valor de los campos División o Grupo de valores de listas de opciones. ■ Si el usuario borra el campo División, el campo Grupo de valores de listas de opciones se borra automáticamente. ■ Si el usuario selecciona una división diferente, el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división. ■ Si el usuario selecciona un grupo de valores de listas de opciones diferente o borra el campo Grupo de valores de listas de opciones, el campo División no cambia automáticamente.
No	Sí	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario no puede cambiar el valor del campo División. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones antes de guardar el registro.	■ El usuario no puede cambiar el valor del campo División. ■ El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones. ■ Si el usuario selecciona un grupo de valores de listas de opciones diferente o borra el campo Grupo de valores de listas de opciones, el campo División no cambia automáticamente.
Sí	No	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario puede cambiar el valor del campo	■ El usuario puede cambiar el valor del campo División. ■ El usuario no puede cambiar directamente el valor del campo Grupo de valores de listas de

El campo División se puede actualizar	El campo Grupo de valores de listas de opciones se puede actualizar	Cuando un usuario crea un registro, se aplica el comportamiento siguiente	Cuando un usuario actualiza un registro, se aplica el comportamiento siguiente
		División antes de guardar el registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario no puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones del registro.	opciones. ■ Si el usuario borra el campo División, el campo Grupo de valores de listas de opciones se borra automáticamente. ■ Si el usuario selecciona una división diferente, el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división.
No	No	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario no puede cambiar el valor del campo División del registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario no puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones del registro.	El usuario no puede cambiar el valor de los campos División o Grupo de valores de listas de opciones.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configurar división (consulte "Configuración de divisiones" en la página 77)
- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 78)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 79)
- Creación de divisiones (en la página 80)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325)

- Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257)
- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 258)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178)

Auditoría de la compañía

El seguimiento de auditoría es una importante capacidad para lograr el cumplimiento de la política corporativa y de regulación. Consulte los siguientes temas para obtener información sobre el seguimiento de auditoría en Oracle CRM On Demand:

- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 86)
- Revisar el uso de recursos de la compañía (en la página 88)
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 89)
- Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90)
- Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (en la página 92)
- Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 93)

Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

Puede revisar el historial de inicio de sesión de todos los usuarios de la compañía. La página Historial de inicio de sesión muestra qué usuarios están utilizando la aplicación y cuándo. La página Historial de inicio de sesión también registra la actividad de inicio de sesión de la Atención al cliente de Oracle CRM On Demand.

NOTA: los registros de inicio de sesión de usuario con una antigüedad superior a 90 días se depuran continuamente de Oracle CRM On Demand. Los datos del historial de adopciones del usuario se guardan en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencias históricas de las métricas de adopciones del usuario en las analíticas de Oracle CRM On Demand, pero los datos no se mantienen cuando se realiza una extracción, transformación y carga (ETL) completas durante una actualización de Oracle CRM On Demand a una nueva versión, o cuando los datos de la compañía se migran de un entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno de Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre el área temática de analítica de análisis de seguimiento de uso, consulte Área temática de analítica de análisis de seguimiento de uso.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa: Iniciar sesión y Auditoría de la compañía.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Auditoría de inicio de sesión.

La página Auditoría de inicio de sesión muestra toda la actividad de auditoría de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.

NOTA: el campo Tipo en un registro de inicio de sesión muestra el canal por el cual se ha realizado el intento de iniciar la sesión. Por ejemplo, si se realiza a través de una ventana del explorador, el campo Tipo muestra el valor Interactivo. Si se realiza a través de servicios web, el campo Tipo muestra el valor Servicios web.

4 En la barra de título Auditoría de inicio de sesión, seleccione una de las siguientes listas del menú:

- **Todas las auditorias de inicio de sesión.** Parámetro predeterminado para ver la actividad de inicio de sesión. Muestra todos los datos de auditoría de inicio de sesión y se ordena por hora de inicio de sesión.
- **Todos los usuarios con sesión iniciada actualmente.** Todos los usuarios que actualmente tienen una sesión iniciada en Oracle CRM On Demand. Se ordena por hora de inicio de sesión.

NOTA: Este menú también muestra cualquier lista personalizada que haya creado.

Para gestionar las listas de actividad de inicio de sesión

- En la barra de título Auditoría de inicio de sesión, haga clic en el botón Menú para realizar las siguientes acciones:
  - **Exportar lista.** Exportar la lista de actividad de inicio de sesión para guardarla en la computadora; consulte Exportación de registros en listas.
  - **Recuento de registros.** Contar los registros de la lista de actividad de inicio de sesión; consulte Recuento de registros en listas.
  - **Restringir lista.** Restringir la lista filtrada de actividad de inicio de sesión; consulte Creación y restricción de listas.
  - **Gestión de listas.** Gestionar las listas de actividad de inicio de sesión; consulte Gestión de página de listas.
  - **Crear nueva lista.** Crear una nueva lista de actividad de inicio de sesión filtrada, consulte Creación y restricción de listas.
  - **Guardar lista.** Guardar la lista de actividad de inicio de sesión, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 325)

Revisar el uso de recursos de la compañía

Puede revisar el uso de recursos de toda la compañía, incluidos los cambios en estas áreas:

- Restablecer contraseña
- Contraseña olvidada
- Contestar preguntas seguridad
- Cambiar identificador SSO
- Cambiar ID de usuario
- Cambiar dirección de correo electrónico
- Establecer contraseña
- Contraseña inicial
- Fuera de línea

NOTA: los registros de uso de recursos con una antigüedad superior a 90 días se depuran continuamente de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, los registros no se depuran al crear un usuario o cuando se modifican los siguientes campos: Correo electrónico, Identificador externo para inicio de sesión único, Rol, Estado e ID de inicio de sesión de usuario.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa: Iniciar sesión y Auditoría de la compañía.

Para revisar el uso de recursos de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Auditoría.
4. Revise el historial de uso de recursos de la compañía.

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar listas de registros de uso de recursos.

Para gestionar listas de registros de uso de recursos

- En la barra de título de la página Seguimiento de auditoría, haga clic en Menú y seleccione la opción de la tarea que desee realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas.
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas.
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas. Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.

- **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
- **Mostrar filtro de lista**. Vea el filtro definido actualmente para la lista.
- **Crear nueva lista.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas.
- **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas.

Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

Puede revisar el seguimiento de auditoría de los cambios que los usuarios han realizado en los campos auditados de todos los tipos de registro auditables. Si en la configuración de seguimiento de auditoría del tipo de registro se seleccionan las opciones para realizar un seguimiento de la creación, eliminación y restauración de registros, el seguimiento de auditoría maestro también mostrará los registros de seguimiento de auditoría de estas operaciones.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Para revisar los cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Seguimiento de auditoría maestro.

   El seguimiento de auditoría maestro muestra los siguientes valores:

   - **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
   - **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
   - **Nombre de registro.** Nombre del registro que se va a auditar.
   - **Dirección IP de origen.** Dirección IP del equipo en el que se ha realizado el cambio de configuración.

     NOTA: este valor solo aparece cuando esta información está disponible.
   - **Tipo de sesión.** Este valor indica si la sesión ha sido interactiva o una sesión de servicios web.
   - **Apellidos.** Apellidos del usuario.
   - **Nombre.** Nombre del usuario.
   - **ID de inicio de sesión de usuario.** ID de inicio de sesión del usuario.
   - **Operación.** Tipo de configuración realizada; por ejemplo: crear, eliminar o modificar.
   - **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
   - **Valor anterior.** Valor anterior del campo.

- **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Por ejemplo, si cambia el valor del campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.
- **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229).

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar las listas de registros de seguimiento de auditoría.

Para gestionar las listas de registros de seguimiento de auditoría

- En la barra de título de la página Seguimiento de auditoría maestro, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas.
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas.
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas. Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
  - **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
  - **Mostrar filtro de lista**. Vea el filtro definido actualmente para la lista.
  - **Crear nueva lista.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas.
  - **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas.

Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración

Puede revisar el seguimiento de auditoría de los cambios que los administradores realizan en roles, libros, perfiles de acceso, nombres de etiquetas de integración REST, personalización del propietario anterior, y configuración de seguimiento de auditoría para los tipos de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Para revisar el seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Seguimiento de auditoría, haga clic en el enlace Auditoría de configuración de administración.

La tabla Auditoría de configuración de administración muestra los siguientes valores:

- **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
- **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
- **Nombre de registro.** Nombre del registro que se va a auditar.
- **Dirección IP de origen.** Dirección IP del equipo en el que se ha realizado el cambio de configuración.

  NOTA: este valor solo aparece cuando esta información está disponible.
- **Tipo de sesión.** Este valor indica si la sesión ha sido interactiva o una sesión de servicios web.
- **Apellidos.** Apellidos del usuario.
- **Nombre.** Nombre del usuario.
- **ID de inicio de sesión de usuario.** ID de inicio de sesión del usuario.
- **Operación.** Tipo de configuración realizada; por ejemplo: crear, eliminar o modificar.
- **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
- **Valor anterior.** Valor anterior del campo.
- **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Por ejemplo, si cambia el valor del campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.
- **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar las listas de cambios en la configuración de administración.

Para gestionar las listas de cambios en la configuración de administración

- En la barra de título de la página Auditoría de configuración de administración, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas.
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas.
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas. Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
  - **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
  - **Mostrar filtro de lista**. Vea el filtro definido actualmente para la lista.

- **Crear nueva lista.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas.
- **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas.

Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía

La página Supervisión de correo electrónico muestra la siguiente información:

- **Resumen de supervisión de correo electrónico.** Muestra el número de correos electrónicos pendientes de Oracle CRM On Demand.
- **Bandeja de salida.** Muestra detalles específicos relacionados con los correos electrónicos en espera de envío desde Oracle CRM On Demand.
- **Elementos enviados.** Muestra información específica relativa a los correos electrónicos ya enviados desde Oracle CRM On Demand. Los elementos de correo electrónico enviados con una antigüedad superior a 30 días se depuran continuamente de Oracle CRM On Demand. Puede usar la búsqueda alfabética para localizar un correo electrónico enviado.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Revisión de os correos electrónicos pendientes y enviados desde Oracle CRM On Demand

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Supervisión de correo electrónico.

   Las secciones Bandeja de salida y Elementos enviados muestran los siguientes valores:

   - **Tipo.** Esta columna muestra uno de los siguientes valores:
     - **Cliente.** Un correo electrónico enviado por el usuario al cliente.
     - **Operaciones.** Un correo electrónico enviado por Oracle CRM On Demand al servicio de atención al cliente de Oracle CRM On Demand.
     - **Servicio.** Un correo electrónico enviado por Oracle CRM On Demand a un cliente.
   - **Estado.** Esta columna muestra uno de los siguientes valores:
     - **En cola.** La solicitud de correo electrónico aún no se ha procesado.
     - **En progreso.** Se está procesando el correo electrónico. Oracle CRM On Demand intenta enviar un correo electrónico 3 veces. Si en el tercer intento no se envía el correo electrónico, el estado cambia a Error.
     - **Enviado.** El correo electrónico se ha enviado correctamente.
     - **Error.** No se ha completado la solicitud de correo electrónico porque se ha producido un error.

- **De.** El nombre de la persona o la compañía desde la que se ha enviado el correo electrónico.
- **Enviado.** La fecha y la hora de envío del correo electrónico.
- **Para.** Las direcciones de correo electrónico de todos los destinatarios a los que se ha enviado el correo electrónico.
- **Iniciado por.** El ID de inicio de sesión del primer usuario que mandó el correo electrónico.
- **Asunto.** El asunto del correo electrónico.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229).

Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía

En la página Cola de solicitudes de exportación maestras se muestra una lista de las solicitudes de exportación pendientes y completadas que actualmente se mantienen para la compañía. Puede revisar las solicitudes de exportación que se han enviado desde las páginas Lista, así como las solicitudes de exportación que se han enviado a través del asistente de exportación de datos. Igualmente, puede recuperar los archivos adjuntos que contienen la salida de las solicitudes.

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Solicitud de exportación - Días hasta vencimiento
- Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (en la página 23).

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar todas las solicitudes de exportación de la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a solicitudes de exportación maestras.

Para revisar todas las solicitudes de exportación de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en Solicitudes de exportación maestras.

   Al abrir la página Cola de solicitudes de exportación maestras por primera vez, la lista de solicitudes está ordenada por fecha de envío, con las solicitudes más recientes en la parte superior de la lista. Para limitar las solicitudes que aparecen, seleccione una lista en el campo desplegable de solicitudes de exportación. También puede usar los campos de filtro rápido para restringir más las listas.

   En la siguiente tabla se describen los campos que aparecen en la página Cola de solicitudes de exportación maestras.

   NOTA: En el caso de las solicitudes de exportación que se envían a través de las páginas Lista, los nombres de las listas exportadas no se muestran en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Si desea ver los nombres de las listas, puede restringir la lista de solicitudes y agregar el campo Lista. Sin embargo, agregar el campo Lista a la página puede afectar al rendimiento de la página Cola de solicitudes de exportación maestras.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo	El tipo de solicitud, ya sea personal o de la compañía.
Tipo de exportación	Tipo de exportación: ■ **Completa**. Exportación completa de los datos de la compañía. ■ **Parcial.** Exportación parcial de los datos de la compañía. ■ **Lista.** Solicitud de exportación realizada desde la página Lista.
Tipo de registro	Los tipos de registro. Para solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, este tipo de registro se indica en el formato *Principal*:*Secundario*, por ejemplo, Cuenta:Contacto.
Estado	Estado, por ejemplo: En curso o Completada.
Nombre del cliente	Nombre de la aplicación de cliente.
Solicitado para	Usuario para el que se ha enviado la solicitud.
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud. Un administrador puede crear una solicitud de extracción personal para un usuario mediante los servicios web.

Información de registro de exportación	Descripción
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Finalizada	Fecha y hora de finalización de la solicitud de exportación.
Nº de exportados	El número de registros que se han exportado.

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar los detalles de una solicitud de exportación.

Para revisar los detalles de una solicitud de exportación

- En la fila de la solicitud, haga clic en el enlace Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista o la página Detalles de solicitud de exportación.

  En la página se muestran las propiedades de exportación, incluido el número de registros exportados (Nº de exportados). En el caso de las solicitudes de exportación que se han enviado a través del asistente de exportación de datos, en la página también se muestra el número de tipos de registro exportados correctamente sin ningún problema (Nº de objetos finalizados). En la sección Tipos de registro de exportación de la página, puede ver detalles del número de registros que se han exportado para cada tipo de registro.

Para obtener información sobre la descarga y eliminación de archivos adjuntos de la solicitud de exportación, es decir, los archivos ZIP que contienen la salida de las solicitudes de exportación, consulte Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación.

NOTA: Para descargar los archivos adjuntos de la solicitud de exportación de las operaciones de exportación que han realizado todos los usuarios, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a todos los archivos adjuntos de la solicitud de exportación. Si su rol de usuario no tiene este privilegio, solo puede descargar los archivos adjuntos de las operaciones de exportación que usted o sus subordinados hayan realizado.

Gestión de listas de solicitudes de exportación

Hay disponibles varias listas filtradas en la lista desplegable de selección de listas que aparece en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Puede restringir las listas existentes. Por ejemplo, puede agregar o eliminar campos de una lista. También puede crear listas nuevas. En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar listas de solicitudes de exportación.

Para gestionar listas de solicitudes de exportación

- En la barra de título de la página Cola de solicitudes de exportación maestras, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas.
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas.

- **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas. Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
- **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
- **Mostrar filtro de lista**. Vea el filtro definido actualmente para la lista.
- **Crear nueva lista.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas.
- **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas.

Gestión de alertas

La función de alerta de Oracle CRM On Demand permite difundir información crítica, basada en tiempo, a los usuarios de su compañía. Para obtener información sobre las alertas, consulte los siguientes temas:

- Revisión de alertas
- Publicar alertas para toda la compañía (consulte "Publicación de alertas para toda la compañía" en la página 96)
- Trabajar con listas
- Campos de alerta (en la página 98)

Publicación de alertas para toda la compañía

Las alertas para toda la compañía se muestran en Mi página inicial de cada empleado. Puede utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de directiva. También puede configurar una alerta para mostrar la información cuando un usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

NOTA: las alertas que comunican la generación de un pronóstico permanecen en Mi página inicial de los empleados durante dos días. Para ampliar el período de duración de la alerta, realice los cambios en la página Editar alertas después de que aparezca la primera alerta. Para obtener instrucciones, siga el procedimiento de esta sección.

Puede vincular archivos o direcciones URL a alertas. Por ejemplo, al crear una alerta de aviso de reunión, puede agregar un vínculo a una página Web con direcciones a la ubicación de la reunión. En lugar de mostrar alertas a todos los usuarios de la empresa, puede asignar alertas a roles específicos. En general, los usuarios solo pueden revisar las alertas que se muestran a todos los usuarios y aquellas configuradas para mostrarse a su rol. Sin embargo, si su rol incluye el privilegio Gestionar compañía, podrá revisar todas las alertas, incluidas aquellas restringidas a determinados roles.

Antes de comenzar. (Opcional) Cree o busque una página Web o archivo que contenga la información que desea compartir. Asegúrese de que la ruta de acceso a la página Web o archivo sea accesible para los usuarios. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para crear o actualizar alertas para toda la compañía

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Gestión de alertas, haga clic en el enlace Alertas de la compañía.

Se muestra la página Alertas con una lista de las alertas de la compañía.

4 En la página Alertas, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón Nuevo.
- Haga clic en el título de la alerta que desee editar y, a continuación, haga clic en el botón Editar.

5 En la página Nueva alerta o Editar alertas, complete la información requerida.

6 Guarde la alerta.

7 Para añadir un archivo adjunto a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.

8 Haga clic en la ficha Anexos en la página Información de la alerta.

9 Haga clic en el botón Añadir Archivo adjunto e introduzca la información.

10 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

11 Para agregar una dirección URL a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.

12 Haga clic en la ficha Anexos en la página Información de la alerta.

13 Haga clic en el botón Agregar URL e introduzca la información.

14 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

15 Para asignar una alerta a un rol específico, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.

NOTA: Si no se selecciona ningún rol, la alerta se muestra a todos los usuarios y roles de la compañía.

16 Haga clic en la ficha Roles Asociados de la página Información de la alerta.

17 Haga clic en el botón Agregar.

18 En el cuadro de diálogo Buscar un rol, busque el rol adecuado y haga clic en Seleccionar.

19 Cuando termine de agregar roles, haga clic en Guardar.

Se cierra el cuadro de diálogo Buscar un rol y la página Información de la alerta muestra el rol (o roles) seleccionado para la alerta.

Campos de alerta

En la siguiente tabla se describe la información de los campos que puede ver en un registro de alerta. Si es administrador, puede ver y actualizar todos los campos de alerta. De lo contrario, sólo podrá ver un número limitado de campos de alertas.

Campo	Descripción
Cargo	Título de la alerta tal y como aparece en Mi página inicial.
Prioridad	Prioridad de la alerta, que se indica mediante el icono junto a Mi página inicial.
Hiperenlace	URL o nombre de archivo y ruta del directorio asociado a la alerta.
Descripción de alerta	Texto que aparecerá en la alerta.
Fecha	Fecha en la que desea que empiece la difusión de la alerta por Mi página inicial.
Fecha de caducidad	Fecha en la que desea que finalice la difusión de la alerta por Mi página inicial.
Texto del hiperenlace	Texto tal como aparecerá en el hipervínculo de la alerta. Es necesario si ha introducido un hipervínculo. Por ejemplo, para el vínculo (URL) “http://company.site/doc_2389.html”, podría introducir “Direcciones de reuniones” para el texto del hipervínculo de la alerta.

SUGERENCIA: puede crear listas filtradas para limitar el tipo de registros de alerta que se muestran a la vez. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las alertas de la compañía:

- Publicar alertas para toda la compañía (consulte "Publicación de alertas para toda la compañía" en la página 96)

Administración de asignación de servicios

La administración de asignaciones de servicios incluye:

- Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 101)
- Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 102)
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 103)
- Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 104)

Acerca de las asignaciones de servicio

Puede ver todas las asignaciones de servicio de la compañía para consultar el uso actual e histórico, así como para activar alertas cuando las asignaciones alcancen los valores de umbral definidos. Atención al cliente establece los valores de asignación de servicio para la compañía.

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver el valor de asignación definido, el valor de uso actual y de uso restante. Puede profundizar en una asignación de servicio para establecer una alerta para la misma. Al activar la alerta, se define un valor de umbral en una asignación de servicio, que hace que se envíe una advertencia por correo electrónico a los destinatarios especificados cuando se alcance el umbral.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede realizar un seguimiento del uso por parte de la compañía de las asignaciones de servicio a lo largo del tiempo. Puede ver el uso diario, semanal o mensual, aunque esta vista varía según el tipo de asignación. Puede exportar los datos de las asignaciones y de uso de asignaciones de la compañía con el Asistente de exportación. Para obtener más información sobre este asistente, consulte Exportación de datos (en la página 866).

Asignaciones que se actualizan continuamente en un período de 24 horas

Las siguientes asignaciones se miden y actualizan continuamente durante un período de 24 horas:

- **Asignación de ancho de banda de servicios de informes.** Indica la cantidad de datos que una compañía puede procesar al día con los servicios de informes.
- **Asignación concurrente de servicios de informes.** Indica el número máximo de solicitudes que una compañía puede enviar con los servicios de informe en cualquier momento.
- **Asignación de operaciones de servicios de informes.**Indica el número de operaciones diarias permitidas para una compañía que utilice los servicios de informes. Cuando se realiza una llamada para ejecutar un servicio de informe, se considera una operación.
- **Asignación de operaciones de servicios web.** Determina el número de operaciones de servicios web que puede realizar una compañía en un período de 24 horas.
- **Asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.** Determina el número máximo de solicitudes simultáneas de servicios web que puede procesar una compañía.

NOTA: las solicitudes de Oracle CRM On Demand Desktop no se tienen en cuenta en la asignación de operaciones de servicios web ni en la asignación de solicitudes simultáneas de servicios web**.**

Los nombres y descripciones de las asignaciones de servicio se muestran en el idioma activo.

Para obtener más información sobre las asignaciones del servicio de informes, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide y para obtener más información sobre las asignaciones de servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Asignaciones que se actualizan una vez en un período de 24 horas

Oracle CRM On Demand actualiza las siguientes asignaciones una vez en un período de 24 horas:

- **Asignación de archivos.** Determina la asignación de archivos para la compañía, es decir, la cantidad de almacenamiento disponible para los archivos adjuntos a los registros.

NOTA: los archivos adjuntos de los registros de firma y las imágenes agregadas a las páginas de detalles de los registros no se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que utiliza la compañía.

- **Asignación de registros.** Determina la asignación de registros para la compañía, es decir, el número de registros de todos los tipos.

  Para obtener más información sobre qué registros se tienen en cuenta en el cálculo del número de registros almacenados para la compañía, consulte el ID de artículo 2266885.1 de My Oracle Support.

  NOTA: Los registros de firma y los registros de solicitud de exportación no se tienen en cuenta en el cálculo del número de registros almacenados para la compañía.

Oracle CRM On Demand actualiza el uso actual para asignaciones de registro y archivo una vez en cada período de 24 horas. Además, cuando se elimina o restaura un registro en lote, o bien se crea un registro nuevo a través de una operación de importación, Oracle CRM On Demand actualiza el uso actual de los tipos de registro principales cuando termina la operación. El uso actual se muestra en el campo Uso actual en la página Detalle de asignación de servicio.

Asignaciones actualizadas en tiempo real

Oracle CRM On Demand actualiza las siguientes asignaciones en tiempo real:

- **Asignación de licencias de CRM Desktop.** Indica el número de usuarios de CRM Desktop con licencia de la compañía.

¿Qué ocurre si se han utilizado completamente las asignaciones?

Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para las asignaciones de servicios web, ya no se procesan más solicitudes de servicios web de Oracle CRM On Demand. La liberación de capacidad de asignación se realiza cada hora y la cantidad liberada dependerá del uso realizado en el pasado. Las nuevas solicitudes se procesarán cuando el uso actual del período de 24 horas anterior esté por debajo del valor de la asignación de la compañía.

Para evitar que se alcance el total de asignación de la compañía, optimice los clientes de servicio web para evitar solicitudes innecesarias. Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Cuando el uso alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de registros, la aplicación Oracle CRM On Demand deja de interactuar con:

- Los servicios web que intentan realizar operaciones Insert, Update o InsertOrUpdate en los registros
- Las importaciones con el Asistente de importación o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes de escritorio, como Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar de la aplicación los registros que ya no sean necesarios. Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de archivos, los usuarios no pueden cargar archivos adjuntos con:

- La aplicación Oracle CRM On Demand
- Servicios web

- Clientes de escritorio

Si el campo Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento que aparece en el perfil de la compañía está definido con un valor inferior o igual a 7, los archivos adjuntos de solicitud de exportación no se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía. Sin embargo, si ese campo está definido con un valor superior a 7, los archivos adjuntos de solicitud de exportación se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía, y cuando se alcance el límite de asignación de archivos, las solicitudes de exportación fallarán.

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar los archivos adjuntos que ya no sean necesarios.

NOTA: para todas las asignaciones de servicio, los usuarios pueden ponerse en contacto con el representante de ventas y adquirir más capacidad y/o licencias. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.

Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía

Puede ver los siguientes datos para cada asignación de servicio de la compañía:

- Nombre de la asignación
- Tipo de asignación
- Unidades de asignación
- Valor establecido para la asignación por Atención al cliente
- Cantidad de asignación en uso
- Cantidad de asignación restante
- Si se activa una alerta para la asignación. Si el uso actual supera el valor de umbral, se envía una alerta por correo electrónico a los destinatarios definidos.

  NOTA: Oracle CRM On Demand sólo envía una alerta de correo electrónico si la activación proviene de una carga masiva, una solicitud de servicio web o Oracle Data Loader On Demand. La introducción manual de registros en Oracle CRM On Demand no activa alertas de correo electrónico.
- Usuario que ha modificado por última vez los datos de la asignación

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede profundizar en una asignación de servicio para obtener más información sobre la asignación, por ejemplo, una descripción de la asignación y los datos de uso actual del applet Uso de asignaciones.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede ver el historial de los datos de uso de una asignación. Para obtener más información, consulte Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 102).

Puede hacer clic en Editar en la página Lista de asignaciones de servicio y, a continuación, establecer una alerta para una asignación. Para obtener más información, consulte Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 103).

Para ver el uso de asignaciones de servicio de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicios, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
4. En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver los datos de asignación de servicio para la compañía.

Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio

En la página Lista de usos de asignaciones, puede revisar el historial de datos de uso sobre las asignaciones de la compañía. De forma predeterminada, los usos de asignaciones aparecen por hora de inicio del período y se muestra el período, el tipo de asignación, el nombre de la asignación, las unidades de asignación, el uso de asignación y la fecha de creación. Puede ver los usos de asignaciones por día, semana o mes, aunque esta vista varía según el tipo de asignación.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de usos de asignaciones.

Para	Realice estos pasos
Crear una nueva lista de usos de asignaciones	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas.
Exportar la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas.
Gestionar las listas de usos de asignaciones	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas.
Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas.
Ordenar los usos de asignaciones en la lista	Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.
Mostrar más o menos	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final

Para	Realice estos pasos
registros	de la página, seleccione el número de registros que desea ver al mismo tiempo.

Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio

Puede establecer una alerta para una asignación de servicio de forma que, cuando el uso de asignación alcance un valor de umbral determinado, se envíe una notificación por correo electrónico a los usuarios especificados. Si se activan las alertas para una asignación de servicio, se aplican los siguientes valores predeterminados:

- **Destinatario de alerta.** Dirección de correo electrónico del contacto principal de la compañía
- **Umbral de alerta.** Setenta por ciento del valor de asignación

Para los clientes existentes, las alertas están desactivadas de forma predeterminada. Para los nuevos, están activadas de forma predeterminada.

Nota: no se puede establecer una alerta para la asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.

Además de la alerta de umbral, se envía una alerta automática por correo electrónico al contacto principal o a los destinatarios especificados cuando el uso actual alcanza el valor de asignación de la compañía. Si las alertas están activadas, se envía a los destinatarios especificados el correo electrónico en el que se indica que se ha llegado al valor de asignación.

Para establecer una alerta para una asignación de servicio

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicios, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
4. En la página Lista de asignaciones de servicio, haga clic en Editar.
5. En la página Edición de asignación de servicio, rellene los siguientes campos:
   - **Destinatario de alerta**. Introduzca las direcciones de correo electrónico de los usuarios que recibirán la advertencia.
   - **Umbral de alerta**. Introduzca el porcentaje del valor de asignación para el envío del correo.
   - **Alerta activada**. Active esta casilla de verificación para activar el envío de correos electrónicos de alerta.

Visualización de información sobre utilización de archivos y registros

A intervalos, Oracle CRM On Demand toma una instantánea de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía. La información se guarda durante 90 días, tras los cuales se depura de la base de datos. Para realizar un seguimiento de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía, puede ver detalles sobre:

- El número de archivos adjuntos almacenados en el momento de la instantánea
- La cantidad de almacenamiento de archivos utilizada por la compañía en el momento de la instantánea
- El número de archivos que existía para la compañía en el momento de la instantánea

NOTA: los archivos y registros eliminados pero no depurados de Oracle CRM On Demand no se incluyen en el cálculo de utilización de archivos y registros.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de archivos.

Para ver información sobre utilización de archivos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de archivos para abrir la página Lista de utilización de archivos.

   De forma predeterminada, la página Lista de utilización de archivos muestra la lista Utilización de archivo actual. La lista Utilización de archivo actual muestra la información de la instantánea más reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los archivos en la barra de títulos de la página.

   En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de archivos.

Nombre de la columna	Descripción
Nombre de registro	Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. **NOTA:** si no se ha adjuntado ningún archivo a los registros de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro.
Número de archivos	Número de archivos adjuntos a los registros del tipo mostrado para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.
Asignación de archivos utilizada (MB)	Cantidad, en megabytes, de almacenamiento de archivos utilizado por la compañía en Oracle CRM On Demand para almacenar archivos adjuntos para los registros del tipo mostrado en el momento de la instantánea.
Fecha	Fecha y hora de la instantánea.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de registros.

Para ver información sobre utilización de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de registros para abrir la página Lista de utilización de registros.

   De forma predeterminada, la página Lista de utilización de registros muestra la lista Utilización de registro actual. La lista Utilización de registro actual muestra la información de la instantánea más reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los registros en la barra de títulos de la página.

   En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de registros.

Nombre de la columna	Descripción
Nombre de registro	Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. **NOTA:** si no existía ningún registro de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro.
Asignación de registros utilizada	Número de registros del tipo mostrado que existía para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.
Fecha	Fecha y hora de la instantánea.

CONSEJO: para obtener información sobre el uso de las opciones de menú de la página Lista de utilización de archivos y Lista de utilización de registros, consulte Trabajar con listas.

Administración de direcciones

La administración de direcciones incluye la activación o desactivación de la función de uso compartido de direcciones (con la opción Activar direcciones compartidas del perfil de la compañía), la activación de la validación de direcciones (con la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía), la conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas, entre otras tareas. Para obtener más información sobre la administración de direcciones, consulte los siguientes temas:

- Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte "Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas" en la página 106)
- Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 109)
- Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 110)

- Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte "Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación" en la página 111)
- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 112)

Temas relacionados

- Direcciones
- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 21)

Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas

La versión 19 y las anteriores de Oracle CRM On Demand utilizan direcciones no compartidas. En esta versión, puede seguir utilizando las direcciones no compartidas. Sin embargo, si desea convertir las direcciones no compartidas de versiones anteriores a versiones compartidas admitidas en esta versión, debe completar el siguiente procedimiento.

Nota: si los archivos de datos son grandes y las operaciones de importación tardan más de lo esperado, puede utilizar Oracle Data Loader On Demand con los mismos perfiles de entrada y archivos de mapeo que se definen en este procedimiento.

Antes de empezar: se supone que Oracle CRM On Demand Customer Care ha actualizado la compañía a la versión actual. Para completar este procedimiento, debe ser un administrador de la compañía el que realice las operaciones de importación y exportación, además de personalizar Oracle CRM On Demand. Se necesita el privilegio Gestionar direcciones para permitir la función de direcciones compartidas.

NOTA: al convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas, debe utilizar la API de Servicios Web v2.0 para todas las solicitudes de servicios, ya que la API de Servicios Web v1.0 no admite el acceso a direcciones compartidas.

Para convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas

1. Si es necesario, anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.
2. Exporte los datos desde los objetos relacionados con la dirección que desee convertir en direcciones compartidas.

   La lista incluye los siguientes elementos:

   - Todas las secciones de datos de cuentas, incluyendo:
     - Cuentas
     - Direcciones de la cuenta
     - Contactos
     - Socios de cuenta
     - Direcciones

- Todas las secciones de datos de contacto, incluyendo:
  - Contactos
  - Direcciones de contacto
  - Cuentas
  - Direcciones
- Todas las secciones de datos del concesionario, incluyendo:
  - Concesionario
  - Direcciones del concesionario
- Todas las secciones de datos de socio, incluyendo:
  - Socio
  - Direcciones de socio
- Todos los datos de dirección

Esta operación de exportación debe exportar todos los datos relevantes de cuentas, socio, concesionario y dirección de Oracle CRM On Demand a un archivo externo. Debe ser capaz de utilizar el archivo externo con el método de estandarización y corrección de datos que seleccione.

3 Corrija y reformatee los datos para que al importar estas direcciones a Oracle CRM On Demand, no se incluyan datos duplicados y para que los datos de cuenta, contacto, concesionario y socio se configuren con las direcciones asociadas.

Probablemente existan varias direcciones duplicadas y no válidas después de la operación de exportación. Por ejemplo, debido a que las direcciones no se han compartido en versiones anteriores, puede que los contactos que residan en la misma ubicación tengan direcciones similares o idénticas. Sin embargo, pueden surgir diferencias menores debido a errores tipográficos o de otro tipo. Para las posibles direcciones duplicadas, la reimportación de los registros (por ejemplo, cuentas) y su asociación con los registros de direcciones compartidos recién creados, no eliminará las asociaciones de direcciones preexistentes de la versión anterior. Como consecuencia, debe realizar las siguientes acciones:

- Verificar los datos y, a continuación, quitar los registros duplicados al preparar los datos de dirección que desee importar.
- Asumir la propiedad de los datos de direcciones no compartidas preexistentes asociadas a los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio si decide asociar dichos registros a la versión de la dirección compartida de los datos de dirección. Es decir, debe representar, quitar, desasociar y seleccionar si desea retener los datos de dirección no compartidos preexistentes.

Para obtener más información sobre la preparación de los datos para la importación, seleccione los siguientes temas:

- Campos de dirección: preparación de la importación (en la página 692)
- Campos de cuenta: preparación de la importación (en la página 678)
- Campos de contacto: preparación de la importación (en la página 721)
- Campos de distribuidor: preparación de la importación

- Campos de socio: preparación de la importación (consulte "Campos de socios: preparación de la importación" en la página 808)

4 Importación de los datos de registro de dirección:

a Seleccione el nombre del archivo de importación con los datos de dirección y el archivo de mapeo adecuado.

b Permita que se complete la importación.

La importación de los datos de registro de nivel superior de dirección compartidos es un requisito previo para la importación de datos de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 859).

5 Importación de los datos de registro de cuenta:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados.

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea las cuentas y asocia las direcciones compartidas a las cuentas. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 859).

6 Importación de los datos de registro de contacto:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los contactos y asocia las direcciones compartidas a los contactos. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 859).

7 Importación de los datos de registro del concesionario:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los concesionarios y asocia las direcciones compartidas a los concesionarios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 859).

8 Importación de los datos de registro de socio:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los socios y asocia las direcciones compartidas a los socios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 859).

9 Confirme que los datos se han importado correctamente.

10 Configure los diseños de página para los roles adecuados de la compañía y asigne el acceso adecuado a los diseños de página para los usuarios.

11 Actualice los roles de usuario para incluir el rol Acceso de tipo de registro en el paso 2 del Asistente de gestión de roles.

Si no realiza este paso, los usuarios no podrán visualizar los registros de dirección. Por ejemplo, si intentan asociar un registro de dirección a una cuenta, aparecerá un mensaje de error.

12 Seleccione la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía para activar las direcciones compartidas.

13 Si la compañía utiliza aplicaciones externas a Oracle CRM On Demand para marcar direcciones como válidas y si desea utilizar sólo direcciones validadas en las listas de opciones de direcciones, búsquedas de direcciones y asociaciones de direcciones, seleccione la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.

NOTA: se debe establecer la fecha de validación en el registro de dirección para marcar la dirección como validada. Para obtener más información, consulte Cómo marcar direcciones compartidas como validadas.

14 (Opcional) Después de verificar que los datos importados son correctos, puede eliminar los datos de dirección no compartidos preexistentes utilizando los servicios web.

Para obtener más información sobre los servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas

Si desactiva las direcciones compartidas después de haberlas activado, las direcciones creadas desde ese punto en adelante serán direcciones no compartidas. Es decir, cualquier dirección nueva creada para una cuenta, contacto, concesionario o socio sólo se creará para ese registro y no se compartirá con otros registros. Sin embargo, los registros de dirección compartidos entre cuentas, contactos, concesionarios o socios anteriormente, seguirán siendo compartidas hasta que se editen. Por ejemplo, si tiene tres cuentas (A, B y C) que comparten una dirección, después de desactivar las direcciones compartidas, la dirección seguirá siendo compartida para las tres cuentas. Si un usuario edita una dirección, por ejemplo, la Cuenta A, Oracle CRM On Demand creará un nuevo registro de dirección no compartido para la Cuenta A, pero las cuentas B y C seguirán utilizando la dirección compartida hasta que éstas también se editen.

NOTA: antes de desactivar las direcciones compartidas, debe quitar el acceso a los registros de direcciones para usuarios finales de su compañía, quitar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario y restablecer los diseños de página según sea necesario. Para obtener más información sobre el procedimiento para quitar este acceso y privilegio, consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas (en la página 110).

Después de activar esta función, se aplicarán las siguientes consideraciones al desactivar las direcciones compartidas:

- **El administrador de la compañía tiene acceso a las páginas de personalización.** El administrador de la compañía que tenga el privilegio Gestionar direcciones sigue teniendo acceso a las páginas de personalización de Oracle CRM On Demand y puede seguir trabajando con los diseños de dirección, gestión de campos, etc.

- **Los usuarios pueden crear una nueva dirección de envío o facturación no compartida.** Los usuarios que creen una nueva cuenta, concesionario o socio pueden crear una nueva dirección de envío o facturación, o ambas. Los usuarios que creen un nuevo contacto pueden crear una nueva dirección de contacto principal no compartida. La nueva dirección sólo se asocia al registro recién creado y no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior.
- **Los usuarios sólo pueden editar la dirección**. Los usuarios que pueden editar una dirección, contacto, concesionario o socio sólo pueden editar la dirección para esa cuenta, contacto, concesionario o registro de socio, ya que las direcciones compartidas se desactivarán. Si el registro de dirección que se está editando anteriormente era una dirección compartida, Oracle CRM On Demand crea una nueva dirección que está asociada sólo al registro editado y la dirección no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior. Si el registro de dirección que se está editando no era anteriormente una dirección compartida, la dirección se editará, pero Oracle CRM On Demand no creará una nueva dirección.
- **Se pueden crear direcciones eliminadas huérfanas.** Al quitar una dirección de envío o facturación de una cuenta, concesionario o socio provocará la creación de una dirección huérfana eliminada de la cuenta, concesionario o socio. De la misma forma, al quitar una dirección principal de los resultados del contacto, provocará la creación de una dirección huérfana eliminada del contacto.

Para obtener información sobre la desactivación de direcciones compartidas, consulte la información de la opción Activar direcciones compartidas en Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados globales (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas

Antes de desactivar las direcciones compartidas, los administradores de la compañía deben:

- Modificar el acceso de los usuarios a los registros de dirección para permitir la lectura.
- Eliminar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario.

Antes de comenzar. Debe ser un administrador de la compañía para poder utilizar el Asistente de perfiles de acceso y el Asistente de gestión de roles.

Para actualizar los perfiles de acceso de usuario antes de desactivar las direcciones compartidas

1. Establezca el nivel de acceso para el tipo de registro Dirección de la siguiente forma:
   a. Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Perfil de acceso.
   b. Haga clic en el menú Editar para consultar el perfil de acceso de los usuarios.
   c. En el paso 2 del Asistente de perfiles de acceso, establezca el nivel de acceso del tipo de registro Dirección en Lectura y haga clic en Finalizar.
2. Desactive el privilegio Gestionar direcciones de la siguiente forma:

a. Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Gestión de roles.

b. Haga clic en la opción Editar del nombre de rol de los usuarios.

c. En el paso 4 del Asistente de gestión de roles, anule la selección del privilegio Gestionar direcciones.

3. Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.

4. Desactive la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía de la siguiente forma:

a. Haga clic en Administración, Administración de la compañía y, a continuación, en Perfil de la compañía.

b. Anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas.

c. Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.

Para obtener más información sobre la especificación de los tipos de nivel de acceso con el Asistente de perfiles de acceso, consulte Especificación de niveles de acceso para los tipos de registro principales (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales" en la página 375). Para obtener más información sobre la especificación de privilegios para un rol de usuario con el Asistente de gestión de roles, consulte Gestión de roles (en la página 339).

Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación

Puede establecer el tipo de dirección para una dirección no compartida con la opción Editar relación del menú de nivel de registro de una dirección no compartida. La función Editar relación permite a un administrador de la compañía personalizar aspectos de los registros de dirección (por ejemplo, diseños de página y campo) sin tener activada para los usuarios la función de direcciones compartidas.

A continuación se muestran algunas características de la opción Editar relación:

- En la página Editar predeterminada, todos los campos son de sólo lectura, excepto el campo Tipo de dirección. Otros campos personalizados que no son de sólo lectura sólo están disponibles en la página Editar, si ésta se ha personalizado.
- Si la opción Activar direcciones compartidas está seleccionada, el menú Editar relación no estará disponible en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones. En este caso, un usuario puede utilizar la página Editar para editar la configuración de envío, facturación o principal y seleccionar una dirección diferente.
- Si la opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el usuario tiene el privilegio Gestionar direcciones y el permiso Tiene acceso al registro Dirección de nivel superior, haga clic en Nuevo o Editar en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones y el usuario podrá acceder a la vista nueva o de edición Dirección de nivel superior.

Antes de comenzar. La opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el privilegio Gestionar direcciones está seleccionado.

Para establecer el tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación:

1. En la página Detalles de un registro de socio, cuenta, contacto o concesionario, vaya a la sección de información relacionada con las direcciones.
2. En el menú de nivel de registro, seleccione Editar relación.
3. En la lista de opciones de tipo, seleccione el tipo de dirección.

   A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones

Para acceder a los registros de nivel superior y a las direcciones compartidas en cuentas, contactos, concesionarios y socios, debe tener la configuración adecuada en su perfil de acceso y en el rol de usuario. Como administrador de la compañía, debe asignar el privilegio de acceso a determinados roles para cada uno de estos registros en el perfil de acceso del usuario.

Puede asignar los siguientes niveles de acceso para la relación muchos a muchos de las direcciones compartidas:

- Para los registros de direcciones de nivel superior:
  - Sólo lectura
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
- Para los registros de direcciones de la sección de información relacionada con direcciones de cuentas, contactos, concesionarios y socios:
  - Sin acceso
  - Sólo lectura
  - Lectura/Creación
  - Lectura/Creación/Edición
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
  - Completo

Privilegios y opciones que controlan el acceso a las funciones de direcciones compartidas

Los siguientes privilegios y opciones controlan el acceso a las siguientes funciones de direcciones compartidas:

- **Privilegio Administrar direcciones.** Controla el acceso del usuario a las páginas de configuración del campo Dirección y la disponibilidad del registro de dirección del Asistente de perfil de acceso y el Asistente de gestión de roles.
- **Privilegio Validar direcciones compartidas.** Controla si un usuario puede validar una dirección configurando la fecha de validación.
- **Opción Activar direcciones compartidas.** Controla si los registros de direcciones de nivel superior se pueden compartir y si las direcciones de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio utilizan la funcionalidad de uso compartido o no compartido.

  Si se desactiva la opción Activar direcciones compartidas y se selecciona el privilegio Administrar direcciones, solo estará disponible la función de direcciones no compartidas en los registros de cuenta, contacto, concensionario y socio. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.
- **Opción Validar direcciones compartidas.** Controla si Oracle CRM On Demand valida las direcciones compartidas en una compañía. Si se selecciona esta configuración, los usuarios podrán seleccionar direcciones compartidas validadas para agregarlas al registro de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones no validadas se filtran de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, y el botón Nueva dirección se desactiva en estos registros. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.

  Si la opción Validar direcciones compartidas no está seleccionada, todas las direcciones están disponibles en los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio; es decir, no se aplica ningún filtro y el botón Nueva dirección se activa en estos registros para los usuarios que disponen de los privilegios necesarios.

La tabla siguiente resume si se requieren opciones y privilegios específicos para llevar a cabo tareas de direcciones compartidas y su relación con las funciones de direcciones compartidas.

Tarea	Opción Activar direcciones compartidas	Privilegio Administrar direcciones	Derechos de acceso mínimos necesarios para direcciones compartidas	Privilegio Validar direcciones compartidas
Personalizar las páginas de direcciones y los campos de direcciones compartidas	No	Sí	Ninguna	No
Modificar el formato de las direcciones en cuentas o contactos de *no compartidas* a *compartidas*	Sí	No	Ninguna	No
Validar direcciones compartidas	No	No	Lectura/Edición	Sí
Actualizar el perfil de acceso a las direcciones compartidas	No	Sí	Ninguna	No
Compartir una dirección entre cuentas, contactos, concesionarios o socios	Sí	No	Lectura	No

Tarea	Opción Activar direcciones compartidas	Privilegio Administrar direcciones	Derechos de acceso mínimos necesarios para direcciones compartidas	Privilegio Validar direcciones compartidas
Activar registros de direcciones en el Asistente de gestión de roles	No	Sí	Ninguna	No
Acceder a la ficha Dirección	No	No	Lectura	No
Acceder a la página inicial, la página de detalles y la página de edición de direcciones	No	No	Lectura Es necesario el acceso a edición para las páginas de edición.	No
Actualizar los registros de direcciones de la cuenta, direcciones del contacto, direcciones del concesionario o direcciones del socio en los registros correspondientes	Sí	No	Lectura	No

Personalización de aplicaciones

Probablemente la compañía tenga requisitos específicos en relación con el modo en que se recopilan y registran los datos, qué terminología se utiliza y cómo debe presentarse la información para que los empleados dispongan de lo necesario para ser productivos. La personalización de aplicaciones le permite personalizar Oracle CRM On Demand para cumplir con los requisitos de su compañía, incluyendo los requisitos de diseño de páginas, administración de campos y acceso a listas.

En los ejemplos siguientes se muestran algunas formas para personalizar la aplicación:

Ejemplo 1: Es posible que desee que todos los representantes de ventas incluyan una dirección de correo electrónico en todos los registros de sus contactos. La mejor forma de asegurarse de que se cumple este requisito es convertir el campo Correo electrónico en un campo obligatorio. De esta forma, cada vez que alguien cree un nuevo registro de contacto no podrá guardarlo a menos que incluya una dirección de correo electrónico.

Ejemplo 2: Tiene dos grupos de empleados que necesitan realizar un seguimiento de información diferente en una página de cuentas. Para cumplir este requisito puede crear un diseño de página de cuentas diferente para cada grupo y proporcionar el acceso apropiado mediante la asignación de roles.

La página Personalización de aplicaciones cuenta con dos secciones:

- **Configuración de tipos de registro**. Contiene enlaces para cada tipo de registro de nivel superior. Al hacer clic en un enlace, llega a una página de personalización específica de tipo de registro. En función de

la configuración de la compañía, puede que los tipos de registro específicos del sector no sean visibles en Oracle CRM On Demand. Además, puede que los registros específicos del sector requieran personalización según las necesidades específicas de la compañía. Para obtener más información sobre las tareas que puede realizar desde las páginas de personalización de aplicaciones individuales, consulte la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116).

- **Configuración de la aplicación**. Contiene enlaces a distintas funciones de personalización que no son específicas a un tipo de registro. Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos disponibles en la sección Configuración de la aplicación:
  - Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 252)
  - Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)
  - Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 270)
  - Crear subprogramas Web globales (en la página 262)
  - Carga de extensiones de cliente (en la página 265)
  - Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 268)
  - Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 270)
  - Personalizar Mi página inicial de su compañía (en la página 272)
  - Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 273)
  - Cambiar el nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 276) y Agregar tipos de registro (consulte "Adición de tipos de registro" en la página 280)
  - Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 283)
  - Personalización de etiquetas de integración REST (en la página 284)
  - Creación de temas nuevos (en la página 284)
  - Carga y gestión de juegos de iconos personalizados (consulte "Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados" en la página 278)
  - Creación y gestión de iconos de encabezado global personalizado (consulte "Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados" en la página 279)
  - Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (en la página 293)

NOTA: Para las funciones Diseño de Mi página inicial e Informe personalizado de Mi página inicial, su rol debe incluir el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar personalización de página inicial

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos de personalización de la aplicación, su rol debe incluir el privilegio Personalizar aplicación.
- Asegúrese de entender las necesidades del negocio:
  - Hable con los propietarios de los negocios para entender los procesos de negocio y las necesidades de la aplicación.
  - Determine los campos, nombres de visualización, valores de listas de opciones y otros campos personalizados necesarios para satisfacer las necesidades.
  - Determine la disposición de los campos en la interfaz y cuáles se deben marcar como necesarios.

- Utilice las plantillas Configuración de campos y Diseño de página, disponibles en el área Herramientas y plantillas del centro de asistencia y formación, para ayudarle a documentar los requisitos de personalización de la aplicación.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro

Para cada tipo de registro hay una página Personalización de aplicaciones que enlaza con las tareas de personalización que se pueden realizar en dicho tipo de registro.

En la tabla siguiente se describen todas las secciones posibles de una página Personalización de aplicaciones y se enumeran las tareas que se pueden realizar al hacer clic en los enlaces de esa sección. Las secciones mostradas dependen del tipo de registro y algunas secciones solo son visibles si su rol dispone del privilegio correspondiente necesario. En todos los procedimientos de personalización, se requiere el privilegio Personalizar aplicación.

Para el tipo de registro Historial de actividad de llamadas, Oracle CRM On Demand únicamente admite la personalización de la gestión de campos en la interfaz de usuario. Puede utilizar servicios web administrativos para leer detalles de personalización de registros y campos relacionados con el historial de actividad de llamadas. En la siguiente tabla se describe la personalización de la gestión de campos.

NOTA: en los temas a los que se hace referencia en la tabla siguiente, los marcadores de posición del nombre de un tipo de registro se indican mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, si está trabajando con cuentas, sustituya *tipo de registro* por *cuenta* en el texto siguiente: haga clic en el vínculo Configuración de auditorías de campos de *tipo de registro*.

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
Administración de campos	Cambiar nombre a campos, crear campos personalizados, gestionar valores de lista de selección, especificar valores predeterminados para un campo, configurar la validación de campo y seleccionar si un campo se puede copiar o no. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Acerca de la gestión de campos (en la página 119) Acerca de campos personalizados (consulte "Acerca de los campos personalizados" en la página 127) Creación y edición de campos (en la página 140) Administración de la configuración de	Ninguna

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
	activación de copia (en la página 153) Gestión de etiquetas de campos (en la página 171) Uso de campos personalizados indizados (en la página 172) Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 176) Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178) Revertir a los valores predeterminados (en la página 175)	
	Definición avanzada de campos predeterminados y validación de campos	Administración de campos avanzada
Administración de diseños de páginas	Crear y gestionar diseños de páginas estáticas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 179) Cambio de nombre de títulos de sección de campos (consulte "Cambiar nombre de títulos de sección de campos" en la página 194) Crear y personalizar diseños de página que se pueden utilizar para crear nuevos registros, consulte: Personalización de diseños de página para crear nuevos registros (en la página 192) Crear y gestionar applets web que se pueden usar en los diseños de páginas de detalles; consulte: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) Para obtener información sobre la gestión avanzada del diseño de páginas, consulte Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239).	Ninguna

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
Listas de opciones en cascada	Definir y administrar listas de opciones en cascada. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Definir listas de opciones en cascada (consulte "Definición de listas de opciones en cascada" en la página 214)	Ninguna
Administración de diseños de búsqueda y de listas	Especificar campos dirigidos y de búsqueda y gestionar diseños de los resultados de búsqueda. Además, gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda y activar las asociaciones inteligentes. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217)	Ninguna
Orden y acceso a listas	Gestionar el acceso a listas predeterminadas y el orden de presentación de cada rol. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Gesitón del acceso a listas y orden de listas (consulte "Gestionar acceso a listas y orden de listas" en la página 224)	Ninguna
Administración de diseños de páginas iniciales	Crear y gestionar diseños de páginas iniciales y especificar los informes personalizados que se van a mostrar en las páginas iniciales. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Creación de diseños de la página inicial de registros (consulte "Crear diseños de la página inicial de registros" en la página 228) Creación de informes personalizados de la página inicial (consulte "Crear informes personalizados de la página inicial" en la página 225)	Personalizar aplicación – Administrar personalización de página principal
Configuración de auditorías de campos	Personalizar el seguimiento de las auditorías de campos de su compañía. Para obtener más información sobre	Administrar la auditoría de campos Esta función solo está disponible para determinados tipos de registros.

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
	estas tareas, consulte: Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229)	
Administración de diseños dinámicos	Crear y gestionar diseños de páginas dinámicas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239)	Personalizar aplicación - Administrar diseños dinámicos

En algunos tipos de registro, las secciones Administración de campos y Diseño de páginas contienen enlaces para ese tipo de registro y también enlaces para el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, la página de personalización de aplicaciones de cuentas contiene enlaces a las secciones siguientes:

- Configuración de campos de Cuenta
- Configuración de campos de Contacto de cuenta
- Configuración de campos de Socio de cuenta
- Configuración de campos de Relación de cuenta
- Configuración de campos de Equipo de la cuenta

Acerca de la gestión de campos

En Oracle CRM On Demand puede realizar las siguientes tareas de gestión de campos para los distintos tipos de registro:

- Creación y edición de campos (en la página 140)
- Gestión de etiquetas de campos (en la página 171)
- Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 176)

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para el campo que se aplicarán en la creación de registros nuevos. También puede especificar que se realice la validación de campos en el campo para asegurarse de que tiene un valor determinado.

Acerca de la copia de campos

La mayor parte de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen una función de copia; es decir, los usuarios pueden copiar el registro actual que utilizan. Cuando un usuario hace clic en el botón Copiar en la página de detalles de registro, abre una nueva página de registro. Esta nueva página contiene todos los campos que se pueden copiar. Un usuario puede cambiar y guardar estos campos.

NOTA: cuando utiliza el botón Copiar, sólo se copia el registro fuente y no el ítem relacionado con los registros secundarios.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces web, campos concatenados, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Los campos de sólo lectura son campos definidos como de sólo lectura en el la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.
- No se pueden copiar los siguientes campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Puede copiar los campos utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand. Puede activar esta configuración utilizando la casilla de verificación Copia habilitada en la página Administración de campos de la sección Personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la especificación de campos que se pueden copiar en Oracle CRM On Demand, consulte Administración de la configuración de activación de copia (en la página 153).

Campos obligatorios

Hay varias situaciones en la que podría definir campos como obligatorios. Por ejemplo, su compañía puede requerir que todas las solicitudes de servicio realicen el seguimiento de la información en relación con la causa de una solicitud de servicio. En este caso, puede especificar que el campo Causa de las solicitudes de servicio sea obligatorio. De esta forma, cuando se cree o actualice un registro y se guarde, la aplicación validará que el campo Causa es NOT NULL.

Cuando especifica un campo como Obligatorio, la validación se aplica a todas las interfaces, incluida la interfaz del usuario, servicios Web e importación de datos.

Los campos especificados como obligatorios en la página de edición de campo son campos obligatorios para todos los usuarios, con independencia de su rol. Si desea que un campo sea obligatorio sólo para un rol específico, podrá hacerlo si edita el diseño de página correspondiente de los campos que aún no son obligatorios. Para obtener más información sobre la edición de diseños de página, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185).

Campos obligatorios condicionalmente

Puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero se hace obligatorio cuando se cumple una condición definida. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 137).

Campos de sólo lectura

A continuación se muestran las situaciones en las que se podrían definir los campos como de sólo lectura:

- **Campos de fuentes externas**. Por ejemplo, si su compañía realiza el seguimiento de la evaluación del crédito de una cuenta en un sistema externo, es probable que desee que esta evaluación se actualice

regularmente mediante una importación durante la noche, pero desea que el campo sea de sólo lectura en la interfaz de usuario.

- **Mover un campo existente a un campo indizado personalizado**. Si desea utilizar uno de los campos indizados personalizados para un campo personalizado existente, puede especificar que los usuarios tengan acceso de sólo lectura al campo antiguo mientras desplaza los datos al nuevo campo indizado. Con esta definición de campo se evita que los datos dejen de estar sincronizados.

NOTA: Algunos campos de sistema siempre son de Sólo Lectura y sólo se pueden actualizar por Oracle CRM On Demand. Algunos ejemplos de campos que siempre son de Sólo Lectura son el campo Creado y el campo Creado: Fecha; ambos están disponibles en muchos tipos de registros.

Reglas de validación de campos personalizados

Puede usar el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) con el fin de crear expresiones para las reglas de validación de campos personalizados. Puede hacer clic en el icono *fx* junto al campo Validación de campos para abrir la ventana Expression Builder donde puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935).

A continuación se muestran las situaciones en las que podría definir reglas de validación de campos personalizados.

- **Aplicación de la política de negocio**. Por ejemplo, si su compañía tiene una directiva de negocio en la que un fondo de desarrollo de marketing no puede estar en vigor durante más de un año, puede definir una regla de validación en un campo Fecha final para asegurarse de que el valor del campo nunca es superior a un año desde la fecha de inicio.

  Otro ejemplo podría ser que la compañía quiera disponer de una directiva de negocio según la cual si se pierde una oportunidad, de la que se había esperado unos ingresos de 100.000 dólares o más, deba realizarse el seguimiento de los motivos de la pérdida. En este caso, se configura una regla de validación en el campo Estado para que, cuando un usuario intente guardar un registro de oportunidad con el campo Estado establecido en Perdido, Oracle CRM On Demand determine si los ingresos esperados son de 100.000 $ o más y si el campo Motivo para ganar o perder está en blanco. También puede configurar el mensaje que se mostrará cuando la validación falle. En este caso, el mensaje advierte al usuario que seleccione un valor en el campo Motivo para ganar o perder antes de guardar el registro.

  NOTA: Para el proceso de negocio en el que desea que el campo Motivo para ganar o perder sea obligatorio solo en determinadas circunstancias, puede configurar de forma alternativa el campo Motivo para ganar o perder como un campo obligatorio condicionalmente. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 137).

- **Aplicación del formato de datos**. Por ejemplo, si su compañía usa un número de impuesto de valor añadido (IVA) en una cuenta europea, puede especificar la validación del formato de IVA correcto, en función de la dirección de facturación de la cuenta. Como otro ejemplo, puede especificar que el valor de un campo personalizado específico debe ser de cuatro dígitos, ni más ni menos.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cada vez que se actualiza el campo en un registro nuevo o existente. Sin embargo, una expresión de validación no se evalúa en las siguientes circunstancias:

- El campo se queda en blanco al crear o modificar el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor ya existente, ya sea válido o no, y no se cambia al actualizar el registro.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Las expresiones de validación de campos asumen que el primer parámetro es el propio nombre del campo. Si, por ejemplo, utiliza una expresión de validación de campos sencilla en un campo Importe para especificar que el valor debe ser mayor que 1000, basta con introducir >1000. No necesita introducir [<Importe>]>1000. Para obtener más información sobre las expresiones más complicadas, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Restricciones al especificar reglas de validación de campos

No puede especificar reglas de validación de campos para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

  NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.
- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Campos concatenados
- Campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Acerca de definir valores de campo personalizados

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para los campos en el campo Valor predeterminado de la página Edición de campo.

Especificar un valor predeterminado para un campo es útil cuando necesita:

- Un valor constante para un campo. Por ejemplo, si desea que un campo Tipo de cuenta tenga un valor predeterminado de Cliente cuando se crea un nuevo registro.
- Un valor basado en fórmula como valor predeterminado. Por ejemplo, si desea que el valor predeterminado del campo Fecha de vencimiento de Solicitudes de fondos tome un valor de 6 meses después del valor del campo Fecha de creación.

- La generación de un único valor para un campo. Por ejemplo, si desea especificar una expresión para generar un número único como un ID para un campo Informe de gastos. (Este campo también es de sólo lectura.)
- Un valor predeterminado específico para un rol. Por ejemplo, en una compañía en la que la mayoría de las solicitudes de servicio (SR) las crean los representantes de servicio al cliente (CSR), se puede marcar de forma predeterminada el campo del indicador de reasignación para que si, por ejemplo, un representante de ventas abre la SR, se envíe a los CSR correspondientes en función de las reglas de asignación predefinidas.

NOTA: La mayoría son posibles únicamente si su rol incluye el privilegio Administración de campos avanzada.

Hay dos tipos de valores predeterminados para los campos:

- **Predeterminado anterior**. El campo se rellena automáticamente con el valor especificado cuando un usuario crea un nuevo registro. Los usuarios pueden sobrescribir el valor predeterminado o aceptar dicho valor.
- **Predeterminado posterior**. El campo no se rellena automáticamente con el valor especificado cuando el usuario crea un nuevo registro, pero el campo toma el valor predeterminado especificado cuando se guarda el registro, si:
  - El usuario deja el campo en blanco,
  - El campo está oculto en el diseño
  - Las herramientas de integración no han proporcionado un valor

Predeterminado automático es el tipo predeterminado de valor para los campos. Para especificar Registrar predeterminado, active la casilla de verificación correspondiente en la página Edición de campo.

Los valores predeterminados de campo se aplican sólo a los nuevos registros y no a actualizaciones de registros.

Si especifica un valor predeterminado para un campo que ya tiene un valor predeterminado especificado por el sistema, su valor tiene prioridad para su compañía. Una excepción a esta regla es el campo Ingresos en los registros de oportunidad. Se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que especifique para este campo porque es campos se utiliza en la generación de pronósticos basados en los ingresos de oportunidad.

No puede especificar valores predeterminados para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

  NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.
- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.

- Enlaces web
- Campos concatenados
- Casillas de verificación (valores predeterminados posteriores)
- Campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

La siguiente tabla muestra los valores predeterminados que puede especificar para los diferentes tipos de campos en Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores válidos predeterminados
Casilla de verificación	S si se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es verdadero. N si no se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es falso. En blanco representa un valor indefinido para una casilla de verificación incluso si aparece desactivada **Nota:** no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.
Moneda	Valor numérico válido de hasta 15 dígitos.
Fecha	Hoy + *número*, donde *número* representa un número específico de días. La fecha predeterminada se calcula como la fecha de hoy más el número especificado. Por ejemplo, si hoy es 1 de enero de 2008 y se especifica Hoy + 7, el valor predeterminado se establece en 8 de enero de 2008.
Fecha/Hora	Es similar al tipo de campo de fecha, pero además se muestra la hora cuando se ha abierto el nuevo registro.
Entero	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Lista de opciones de selección múltiple	No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple.
Nota	Un valor de texto hasta de 16350 caracteres.
Número	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Porcentaje	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Teléfono	Un número de teléfono válido.
Lista de	El valor de la lista de opciones seleccionada será el valor

Tipo de campo	Valores válidos predeterminados
opciones	predeterminado del campo.
Texto (completo)	Un valor de texto hasta de 255 caracteres.
Texto (breve)	Valor de texto de hasta 40 caracteres para campos personalizados y la mayoría de campos preconfigurados. Sin embargo, para algunos campos preconfigurados, puede introducir más de 40 caracteres. Por ejemplo, el tipo de registro Cuenta puede tener un nombre con más de 40 caracteres y, por lo tanto, la longitud del valor del campo Predeterminado no está limitado a 40 caracteres.
Texto (Corto-Enmascarable)	Valor de texto de hasta 40 caracteres con algunos datos ocultos a la vista de algunos usuarios. Por ejemplo, si un campo enmascarable contiene el valor 4558785236, los usuarios verán XXXX5236. Un rol de usuario debe incluir el privilegio Ver datos enmascarados para ver los datos del campo enmascarable. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos enmascarables.
Enlace web	URL válida. No se permiten expresiones ni validación. Se puede establecer un valor predeterminado mediante la página de edición Enlace web. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros.

NOTA: si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Para obtener más información sobre el uso del generador de expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935).

Además:

- Para todos los tipos de texto, incluyendo listas de opciones, puede especificar un valor constante. Por ejemplo:

  ```
  Estado (Tarea) = 'No iniciada
  ```

- En los campos de fecha puede especificar el número de días desde la fecha de hoy. Por ejemplo:

  ```
  Fecha de vencimiento (Solicitud de fondos) = Hoy() + 180
  ```

- En el campo Propietario puede especificar un <creador del registro> (variable) o un usuario específico.

  Las búsquedas no se admiten. Debe escribir directamente en el campo.

También puede crear expresiones complejas para los valores de campos predeterminados. Puede especificar directamente una expresión en el campo Valor predeterminado o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana

Expression Builder en la que puede introducir una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935).

Para utilizar Expression Builder en la gestión de campos, debe tener el privilegio Gestión de campos avanzada en el rol de usuario. Los usuarios que tienen el rol Administrador pueden activar este privilegio para su propio rol y para otros roles.

Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros

A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand proporciona tres modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro compatibles con libros: modo usuario, modo libro y modo mixto. Para las compañías existentes creadas en la versión 19 o en versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en modo mixto de manera predeterminada. Para las nuevas compañías, el modo mixto es el modo de propiedad predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388).

El modo de propiedad de registros de un tipo de registro lo determina la configuración del campo Propietario y el campo Libro del tipo de registro en cuestión, y los diseños de página del tipo de registro deben reflejar el modo de propiedad del registro. La tabla siguiente muestra la configuración del campo Propietario y el campo Libro de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre los campos de configuración, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración
Modo usuario	Sí	No	Ninguno.
Modo libro	No	Sí	(Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura.
Modo mixto	No	No	Ninguno.

La tabla siguiente muestra la información de diseño de página de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) y Especificación de diseños de páginas estáticas (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 239).

Modo de propiedad de registros	Configuración de diseños de página

Modo de propiedad de registros	Configuración de diseños de página
Modo usuario	El campo Propietario debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo de registro. Si el campo Libro está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio.
Modo libro	El campo Libro debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo de registro. Si el campo Propietario está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio.
Modo mixto	Los diseños de página de detalles del tipo de registro pueden contener el campo Propietario, el campo Libro o los dos. El campo Propietario y el campo Libro no deben ser campos obligatorios en los diseños de página. **NOTA:** es posible especificar el campo Propietario o el campo Libro como un campo necesario en el diseño de página para un tipo de registro, aunque el tipo de registro esté configurado en modo mixto. Si el campo Propietario es necesario, este campo aparecerá en blanco de forma predeterminada cuando un usuario abra una página de registro nueva, pero el usuario debe seleccionar un propietario para el registro antes de guardarlo. El campo Libro muestra entonces el nombre del libro de usuario para el propietario del registro. Si el campo Libro es necesario en el diseño de página, el usuario debe seleccionar un libro predeterminado principal antes de guardar el registro. Sin embargo, si desea que el tipo de registro esté totalmente en modo mixto, no especifique el campo Propietario o Libro como campo necesario en un diseño de página para el tipo de registro.

Acerca de los campos personalizados

Oracle CRM On Demand proporciona los campos predeterminados que la mayoría de las organizaciones necesitan. Sin embargo, puede encontrar campos en los registros existentes que no tienen los campos

correspondientes en los registros de Oracle CRM On Demand. En este caso, es posible crear nuevos campos, llamados *campos personalizados*, para satisfacer las necesidades particulares de su compañía. Esta necesidad puede surgir cuando tiene registros existentes que desea importar a Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados:

- Se pueden utilizar en las reglas de asignación, en los informes, en las listas filtradas y en la búsqueda dirigida

  NOTA: por razones de rendimiento, algunos campos de personalización no se pueden utilizar para ordenar listas. Los enlaces web y campos concatenados no se pueden utilizar en las reglas de asignación, informes y búsquedas dirigidas. No se pueden usar campos enmascarables para asignar reglas, informes o expresiones en Expression Builder. Para obtener más información sobre el uso de campos personalizados en informes, consulte la sección Acerca de las limitaciones de Analytics.

- No se pueden eliminar
- No se pueden ver hasta que se agregan explícitamente a diseños de página personalizados
- No se heredan de un tipo de registro a otro

  Por ejemplo, un campo personalizado agregado para oportunidades potenciales no se transmite automáticamente a las oportunidades cuando la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad.

  Deben asignarse los campos personalizados para registros de oportunidades potenciales si desea transferirlos cuando la oportunidad potencial se convierta en una oportunidad, cuenta o contacto.

- No puede ser visto por los demás usuarios hasta que vuelvan a iniciar una sesión
- Se puede hacer referencia a ellos desde enlaces web, campos concatenados, servicios web y otras tecnologías de integración

En la tabla siguiente se muestra el número de campos nuevos que se pueden agregar a Oracle CRM On Demand. Además de estos campos, también puede utilizar los campos optimizados para ciertos tipos de registro. Estos campos optimizados se muestran en una tabla independiente más abajo. Los datos pertenecen a los campos disponibles en la mayoría de tipos de registros; es decir, puede agregar 100 campos nuevos de listas de opciones para cuentas, 100 para contactos, 100 para oportunidades y así sucesivamente. El número máximo de valores (activos o desactivados) que puede tener una lista de opciones es 1000.

Puede crear campos Nota para los tipos de registro Contacto, Solicitud de servicio, Oportunidad y Objeto personalizado 01-40. Puede crear un máximo de 3 campos Nota personalizados para cada uno de estos tipos de registro. También puede crear campos enmascarables para los tipos de registro Cuenta, Contacto, Cartera, Cuenta financiera y Unidad familiar. Puede crear un máximo de 5 campos enmascarables para cada uno de estos tipos de registro. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos enmascarables.

NOTA: los tipos de registro de objeto personalizado admiten los campos personalizados de información relacionada. Los campos personalizados de información relacionada que cree se contabilizan en cuanto al número total de campos con el tipo de campo adecuado para el tipo de registro. Por ejemplo, si crea un campo personalizado de información relacionada con el tipo de campo Entero en el tipo de registro de objeto personalizado 01, ese campo será uno de los 35 campos con el tipo de campo Entero que puede crear para el tipo de registro de objeto personalizado 01. Para obtener más información sobre los campos personalizados de información relacionada y cómo crearlos, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 148) y Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150).

Tipo de registro	Casilla de verificación	Moneda	Fecha	Fecha/Hora	Entero	Listas de opciones de selección múltiple
Cuenta	35	80	25	35	35	10
Contacto de la cuenta	35	25	25	35	35	0
Equipo de la cuenta	0	0	0	0	0	0
Equipo de plan de negocio	0	0	0	0	0	0
Contacto	35	25	25	35	35	10
Contact Team	0	0	0	0	0	0
Oportunidad potencial	35	25	25	35	35	10
Equipo de la oportunidad potencial	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	35	25	25	35	35	10
Opportunity Team	0	0	0	0	0	0
Actividad	35	25	25	35	35	10
Campaña	35	25	25	35	35	0
Solución	35	25	25	35	35	0
Evento	35	25	25	35	35	0
Unidad familiar	35	25	25	35	35	0
Fondos	35	25	25	35	35	0
Cartera	35	25	25	35	35	0
Vehículo	35	25	25	35	35	0
Solicitud de servicio	35	25	25	35	35	10
Equipo de solicitud de servicio	0	0	0	0	0	0
Programa	35	35	25	35	35	0

Tipo de registro	Casilla de verificación	Moneda	Fecha	Fecha/Hora	Entero	Listas de opciones de selección múltiple
Objeto personalizado 01	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 02	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 03	35	25	25	35	35	0
Distribuidor	35	25	25	35	35	10
Producto	35	25	25	35	35	0
Activo	35	25	25	35	35	0
Solicitud de fondos	35	25	25	35	35	0
Solicitud de MDF	35	25	25	35	35	0
Socio	70	50	60	50	70	10
Ingresos	35	25	25	35	35	0
Solicitud de SP	35	25	25	35	35	0
Usuario	35	25	25	35	35	0
Registro del negocio	35	25	25	35	35	0
Productos de ingreso de registro del negocio	35	25	25	35	35	0
Curso	35	25	25	35	35	0
Examen	35	25	25	35	35	0
Certificación	35	25	25	35	35	0
Acreditación	35	25	25	35	35	0
Objeto personalizado 04 y superiores	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Casilla de verificación	Moneda	Fecha	Fecha/Hora	Entero	Listas de opciones de selección múltiple
Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla	35	25	25	35	35	0
Relación de contacto	35	25	25	35	35	0
Invitado	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentaje	Teléfono	Lista de opciones	Texto (completo)	Texto (breve)	Enlace web y campo concatenado
Cuenta	33	30	20	100	30	70	100
Contacto de cuenta	63	0	20	100	30	60	100
Equipo de la cuenta	0	0	0	0	0	0	20
Equipo de plan de negocio	0	0	0	0	0	0	20
Contacto	33	30	20	100	30	70	100
Contact Team	0	0	0	0	0	0	20
Oportunidad potencial	33	30	20	100	30	70	100
Equipo de la oportunidad potencial	0	0	0	0	0	0	20
Oportunidad	33	30	20	100	30	70	100
Actividad	33	30	20	100	30	45	100
Campaña	35	30	20	100	30	70	100
Solución	33	30	20	100	30	46	100
Evento	33	30	20	100	30	70	100
Unidad familiar	35	30	20	100	30	70	100

Tipo de registro	Número	Porcentaje	Teléfono	Lista de opciones	Texto (completo)	Texto (breve)	Enlace web y campo concatenado
Fondos	33	30	10	100	30	45	100
Solicitud de MDF	35	30	20	100	30	60	100
Cartera	33	30	20	100	30	70	100
Vehículo	35	30	20	100	30	60	100
Solicitud de servicio	33	30	20	100	30	45	100
Equipo de solicitud de servicio	0	0	0	0	0	0	20
Solicitud de SP	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Distribuidor	35	30	20	100	30	60	100
Producto	33	30	10	100	30	45	100
Activo	33	30	20	100	30	70	100
Solicitud de fondos	33	30	20	100	30	70	100
Socio	68	60	30	200	60	105	100
Ingresos	33	30	20	100	30	45	100
Usuario	35	30	20	100	30	60	100
Registro del negocio	35	30	20	100	30	60	100
Productos de ingreso de registro del negocio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registro	Número	Porcentaje	Teléfono	Lista de opciones	Texto (completo)	Texto (breve)	Enlace web y campo concatenado
Examen	35	30	20	100	30	60	100
Certificación	35	30	20	100	30	60	100
Acreditación	35	30	20	100	30	60	100
Objetos personalizados 04 y superiores	35	30	20	100	30	60	100
Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla	35	30	20	100	30	60	100
Relación de contacto	35	30	20	100	30	60	100
Invitado	35	30	20	100	30	60	98

Además de los campos que se han proporcionado anteriormente, la siguiente tabla muestra los campos optimizados adicionales que están disponibles para los siguientes tipos de registros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre los campos optimizados, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).

Tipo de registro	Casilla de verificación	Moneda	Fecha	Fecha/Hora	Entero	Listas de opciones de selección múltiple
Cuenta	5	25	25	0	25	0
Equipo de la cuenta	35	25	25	25	35	0
Actividad	5	25	25	0	25	0
Evaluación	5	5	5	0	5	0
Equipo de plan de negocio	35	25	25	25	35	0
Campaña	5	5	5	0	5	0
Contacto	5	25	25	0	25	0
Contact Team	35	25	25	25	35	0
Objetos personalizados 1-40	5	5	5	0	5	0

Tipo de registro	Casilla de verificación	Moneda	Fecha	Fecha/Hora	Entero	Listas de opciones de selección múltiple
División	35	25	25	35	35	0
Oportunidad potencial	5	5	5	0	5	0
Equipo de la oportunidad potencial	35	25	25	25	35	0
Oportunidad	5	25	25	0	25	0
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0
Producto	5	5	5	0	5	0
Indicación del producto	35	25	25	35	35	0
Ingresos	5	5	5	0	5	0
Solicitud de servicio	5	25	25	0	25	0
Equipo de solicitud de servicio	35	25	25	25	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentaje	Teléfono	Lista de opciones	Texto (completo)	Texto (breve)	enlace web/ Campos concatenados
Cuenta	25	0	0	25	25	25	0
Equipo de la cuenta	35	25	25	50	25	50	0
Actividad	25	0	0	25	25	25	0
Evaluación	5	0	0	5	5	5	0
Equipo de plan de negocio	35	25	25	50	25	50	0
Campaña	5	0	0	5	5	5	0
Contacto	25	0	0	25	25	25	0

Tipo de registro	Número	Porcentaje	Teléfono	Lista de opciones	Texto (completo)	Texto (breve)	enlace web/ Campos concatenados
Contact Team	35	25	25	50	25	50	0
Objetos personalizados 1-40	5	0	0	5	5	5	0
División	35	30	20	100	30	60	0
Oportunidad potencial	5	0	0	5	5	5	0
Equipo de la oportunidad potencial	35	25	25	50	25	50	0
Oportunidad	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Team	35	25	25	50	25	50	0
Producto	5	0	0	5	5	5	0
Indicación del producto	35	30	20	100	30	60	0
Ingresos	5	0	0	5	5	5	0
Solicitud de servicio	25	0	0	25	25	25	0
Equipo de solicitud de servicio	35	25	25	50	25	50	0

Gestión de campos personalizados obsoletos

No se pueden eliminar campos personalizados no utilizados en Oracle CRM On Demand, sin embargo, puede hacer lo siguiente:

- Rediseñar campos personalizados
- Ocultar los campos personalizados quitándolos de las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se utilizan
- Marcar los campos personalizados como no utilizados

Rediseño de campos personalizados

Puede rediseñar un campo personalizado cambiando el nombre del campo en Configuración de campos.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, se debe seleccionar el valor Se pueden leer todos los registros para su rol de usuario.

Para rediseñar campos personalizados

1. Realice una de las siguientes acciones:
   a. Elimine todos los datos antiguos que contengan campos obsoletos mediante una eliminación por lotes o mediante los servicios web.
   b. Utilice el Asistente de importación para establecer un valor nulo para el campo personalizado.
2. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
3. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
4. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
5. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
6. Localice el campo personalizado que necesita y haga clic en Editar.
7. Cambie el nombre del campo personalizado.

   Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).
8. Revise y actualice las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se generó el campo personalizado, por ejemplo, en diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Ocultación de campos personalizados

Si no existe ningún requisito de negocio que implique rediseñar un campo personalizado obsoleto, puede ocultar el campo a los usuarios finales quitándolo de áreas de Oracle CRM On Demand como diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Marcado de campos personalizados como no utilizados

Puede editar nombres de campos personalizados para que contengan, por ejemplo, las palabras "No utilizado". Por ejemplo, si el nombre del campo personalizado es Número de contacto, puede cambiarlo por el nombre Número de contacto - No utilizado. Esto indica que el campo personalizado ya no se utiliza.

Para marcar campos personalizados como no utilizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. Localice el campo personalizado que necesita y haga clic en Editar.
6. Edite el campo personalizado para indicar que no se utiliza.

   Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).
7. Revise y actualice las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se generó el campo personalizado, por ejemplo, en diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Acerca de los campos obligatorios condicionalmente

Puede configurar un campo de modo que no sea obligatorio de forma predeterminada pero que sí sea obligatorio cuando se cumpla una condición definida. Los campos que se configuran de este modo se conocen como *campos obligatorios condicionalmente*. Por ejemplo, puede decidir que cuando un usuario establezca el estado de una oportunidad en Perdida, dicho usuario debe seleccionar un valor en el campo Motivo para ganar o perder antes de guardar el registro. Para implementar este proceso, puede introducir la siguiente condición para el campo Motivo para ganar o perder en la gestión de campos:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Perdida")
```

Tras configurar el campo de este modo, si un usuario selecciona el estado Perdida para una oportunidad, el usuario no puede guardar la oportunidad hasta que se seleccione un valor en el campo Motivo para ganar o perder. Se muestra un asterisco (*) de color rojo junto al campo, y si se muestra la etiqueta para el campo, esta aparece en color rojo.

Tenga en cuenta los siguientes puntos al configurar un campo obligatorio condicionalmente:

- Asegúrese de que se muestra el campo obligatorio condicionalmente en los diseños de página correspondientes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para el campo cuando se convierta en obligatorio. Asimismo, se recomienda activar la casilla de verificación Siempre en el diseño para el campo obligatorio condicionalmente en el Asistente de diseño de páginas, para que los usuarios no puedan quitar el campo de sus diseños de página. Si algunos usuarios ya han personalizado sus diseños de página, puede que sea necesario restablecer los diseños de página personalizados en el diseño predeterminado tras configurar el campo obligatorio condicionalmente. Para obtener más información, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377).
- Si desea que un campo obligatorio condicionalmente sea siempre obligatorio para un determinado rol, puede convertir este campo en obligatorio en el diseño de página que se utiliza para ese rol. El campo pasa a ser obligatorio en todos los casos en los que se utilice el diseño de página, incluso si no se cumple la condición que se define para el campo en el nivel de campo. En los casos en los que se utilizan otros diseños de página, el campo es obligatorio solo cuando se cumple la condición.

En la siguiente tabla se explica la configuración para convertir los campos en obligatorios u obligatorios condicionalmente en la gestión de campos y en el Asistente de diseño de páginas.

Casilla de verificación Obligatorio en la gestión de campos	Campo Obligatorio condicionalmente en la gestión de campos	Casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas	Casilla de verificación Obligatorio condicionalmente en el Asistente de diseño de páginas	Resultado
Seleccionada	En blanco	Seleccionado y de solo lectura	No seleccionado y de solo lectura	El campo es siempre obligatorio.
No seleccionado	Contiene una expresión	No seleccionado y editable	Seleccionado y de solo lectura **NOTA:** Si activa la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas, la casilla de verificación Obligatorio condicionalmente se desactiva automáticamente.	El campo es obligatorio solo cuando se cumple la condición que se especifica para el campo, a menos que active la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas.
No seleccionado	En blanco	No seleccionado y editable	No seleccionado y de solo lectura	Si activa la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas, el campo es obligatorio en todos los casos en los que se utilice el diseño de página. De lo contrario, el campo no es obligatorio.

Funcionalidad Expression Builder para campos obligatorios condicionalmente

Se aplican las siguientes limitaciones a la funcionalidad Expression Builder que puede utilizar en las condiciones que cree para los campos obligatorios condicionalmente:

- **Funciones**. Solo se admiten las siguientes funciones de Expression Builder:
  - FieldValue (en la página 957)
  - FindNoneOf (en la página 958)
  - FindOneOf (en la página 959)
  - IfNull (en la página 960)
  - IIf (en la página 961)
  - InStr (en la página 963)
  - Left (en la página 972)

- Len (en la página 973)
- LN (en la página 974)
- LookupName (en la página 976)
- LookupValue (en la página 977)
- Mid (en la página 979)
- Right (en la página 983)

- **Tipos de datos**. No puede utilizar campos del tipo de campo Fecha o Fecha y hora en expresiones para campos obligatorios condicionalmente. Puede utilizar todos los demás tipos de campos que se pueden utilizar en Expression Builder.
- **Operadores**. No se aplica ninguna limitación.

Para obtener más información sobre el uso de Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).

Limitaciones al editar campos obligatorios condicionalmente

Los administradores y los usuarios deben tener en cuenta las siguientes limitaciones al editar campos de obligatoriedad condicional:

- La expresión en un campo de obligatoriedad condicional puede incluir campos de registros asociados. Por ejemplo, en la página Detalles del contacto puede tener un campo que solo sea necesario cuando una determinada cuenta esté asociada al registro de contacto. La expresión puede incluir el campo ID o el campo Nombre de la cuenta, como se muestra en los ejemplos siguientes:

  [{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"

  [{Primary Account Name}]="ACME Computer Parts"

  Cuando realiza llamadas a un servicio web o a la API de REST para actualizar el registro y la solicitud incluye la asociación, para asegurarse de que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúa correctamente, la solicitud debe contener el campo correcto del registro asociado. En el ejemplo de contacto, el campo ID o Nombre, según lo que se haya configurado para el campo de obligatoriedad condicional, debe estar en la solicitud. Otra opción es que la solicitud contenga tanto el campo ID como el campo Nombre.

- La expresión de un campo de obligatoriedad condicional puede evaluar campos de solo lectura que se actualizan automáticamente cuando se actualiza una asociación entre dos registros, como el campo Ubicación de la cuenta en un registro de contacto. Sin embargo, esa configuración no funciona correctamente en las siguientes circunstancias:
  - Si el campo de obligatoriedad condicional actualmente no es necesario (es decir, la expresión en el campo se evalúa como false), y el registro se edita en línea en la página Detalle del registro, la actualización hace que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúe como true. En este caso, el campo de obligatoriedad condicional continúa siendo no obligatorio.
  - Si el campo de obligatoriedad condicional actualmente es necesario (es decir, la expresión en el campo se evalúa como true), y el registro se edita en línea en la página Editar del registro, la actualización hace que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúe como false. En este caso, el campo de obligatoriedad condicional continúa siendo obligatorio.

- Un campo de obligatoriedad condicional puede utilizar una expresión que se evalúe como campos de información relacionada personalizados. Sin embargo, cuando se actualiza el campo de origen de un campo de información relacionada personalizado, hay muy poco retraso antes de que el campo de información relacionada personalizado se actualice de forma automática.

  Por lo tanto, si la expresión en un campo de obligatoriedad condicional se evalúa como un campo de información relacionada personalizado, la expresión podría no evaluarse correctamente de forma inmediata después de que se actualice el campo de origen para el campo de información relacionada personalizado.

Creación y edición de campos

Puede crear campos personalizados y editar las definiciones de campos existentes en la página Edición de campo para un tipo de registro, a la que se puede acceder desde la página Campos del *tipo de registro*. La página Campos del *tipo de registro* muestra el nombre visible para cada campo, el tipo de campo, si el campo es necesario y si la función de copia activada está disponible para el campo.

Si su rol incluye el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas, la columna Etiqueta de campo HTML también se muestra en la página Campos del *tipo de registro*. Esta columna muestra los nombres de campos que se van a utilizar en el código personalizado JavaScript que ejecuta operaciones en los campos. Para obtener más información sobre el desarrollo de dicho código personalizado, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

La columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro* muestra la etiqueta de integración de cada campo. Estos son los nombres de campo que se utilizan en los archivos WSDL para Servicios Web v2.0. Para obtener más información sobre los archivos WSDL, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 874).

NOTA: Para los tipos de registro Objeto personalizado y otros tipos de registro determinados, puede crear campos personalizados de información relacionada. Para estos tipos de registro, los siguientes campos están disponibles en la página Edición de campo: Información relacionada, Tipo de registro relacionado y Campo relacionado. Los campos de la página Edición de campo solo se utilizan para crear campos personalizados de información relacionada. La mayoría de los otros campos de la página Edición de campo pasa a ser campos de solo lectura después de seleccionar la casilla de verificación Información relacionada. Para obtener más información sobre los campos personalizados de información relacionada y cómo crearlos, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 148) y Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150).

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear campos personalizados y editar campos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.

5 En la página Campos:

- Haga clic en Nuevo campo si va a crear un campo personalizado.
- Haga clic en el enlace Editar del campo para editar la definición del campo.

NOTA: si ha editado un campo estándar y desea restablecer todos los valores editados a la configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado situado junto a los botones Guardar y Cancelar.

6 En la página Edición de campo, especifique un nombre mostrado.

El nombre mostrado es la etiqueta del campo.

7 En la página Edición de campo, seleccione un tipo de campo si va a crear un campo.

ADVERTENCIA: el tipo de campo no se puede cambiar una vez guardado el campo personalizado.

Las siguientes reglas se aplican a los campos personalizados, que pueden ser diferentes de las aplicadas a los campos predeterminados del mismo tipo:

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
Casilla de verificación	N/D	**NOTA:** Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).
Fecha	25	
Fecha/Hora	25	
Entero	10	El rango de números enteros comprendidos entre -2147483647 y 2147483647.
Lista de opciones de selección múltiple		No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple.
Número	10	El rango de números comprendidos entre - 2147483648 y 2147483647.
Teléfono	35	
Lista de opciones	30	Se puede definir un máximo de 1000 valores para una lista de opciones. Sin embargo, solo 300 valores estarán disponibles en la interfaz de usuario. El conjunto total de valores de la lista de opciones recuperado en el momento de la ejecución se calcula según el número de

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
		valores de la lista de opciones multiplicados por el número de idiomas que están activos a nivel de compañía. Este número no debe ser superior a 10000. Por ejemplo, si hay 900 valores de lista y 12 idiomas activos, Oracle CRM On Demand no puede acceder a esta lista de opciones porque la lista combinada de valores recuperados es de 10800, lo que excede los 10000. Aunque la longitud máxima de los valores de lista de opciones es de 30, sólo se utilizan los primeros 28 caracteres para determinar si un valor introducido es un duplicado de un valor existente. **NOTA:** Al definir los valores de la lista de selección, el orden de la lista de selección es independiente para cada idioma. Es decir, al definir el orden de los valores de la lista de selección para un idioma, este orden no se duplicará de forma automática si traduce la lista de selección a otros idiomas. Si desea mantener el mismo orden de valores de lista de selección para todos los idiomas, debe establecer de forma manual el orden correcto para todas las traducciones.
Texto (completo)	255	Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea.
Texto (breve)	40	Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea. Sin embargo, los distintos campos tienen longitudes diferentes.
Texto (Corto-Enmascarable)	40	Los campos enmascarables le permiten ocultar a algunos usuarios algunos de los datos de ciertos tipos de registro. Por ejemplo, si un campo enmascarable contiene el valor 4558785236, los usuarios verán XXXX5236. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos enmascarables.

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
Enlace web	N/D	Los campos personalizados Enlace web le permiten crear hipervínculos contextuales en los diseños. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros. El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (en la página 127). Para obtener más información, consulte Configuración de enlaces web (consulte "Configurar enlaces Web" en la página 155).
Campo concatenado	N/D	Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (en la página 127). Puede configurar campos concatenados para la mayoría de los tipos de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de campos concatenados (en la página 168).

8 (Opcional) Para indicar que un nombre de campo tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

9 Haga clic en Guardar.

10 En la sección Propiedades adicionales, complete los campos siguientes, si es necesario:

Campo	Comentarios

Campo	Comentarios
Obligatorio	Active esta casilla de verificación para hacer que el campo sea obligatorio al crear o actualizar registros. Por ejemplo, puede exigir que todos los usuarios rellenen el campo Cuenta cuando agreguen nuevos contactos. **NOTA:** Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).
Obligatorio condicionalmente	Si desea que el campo sea obligatorio solo cuando se cumpla una condición definida, introduzca una expresión para la condición directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. **NOTA:** En la gestión de campos, un campo se puede configurar como obligatorio o como obligatorio condicionalmente, pero no de ambas formas. Por lo tanto, si la casilla de verificación Obligatorio está activada, no podrá introducir una expresión en el campo Obligatorio condicionalmente. Se aplican algunas limitaciones a la funcionalidad Expression Builder que puede utilizar en determinadas condiciones para campos obligatorios condicionalmente. Para obtener más información acerca de los campos obligatorios condicionalmente y las limitaciones que se aplican a la funcionalidad Expression Builder, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 137).
Valor predeterminado	Introduzca un valor o una expresión directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. Puede agregar expresiones complejas solo si su rol dispone del privilegio Gestión de campos avanzada. Este campo puede contener una expresión con un máximo de 1024 caracteres. Si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Si introduce el valor predeterminado directamente en este campo, el número de caracteres del valor predeterminado no debe superar el número máximo de caracteres permitido para el tipo de campo. Para los campos de tipo de número, el valor debe estar dentro del rango de valores del campo. Para obtener más información sobre el establecimiento de valores predeterminados, consulte Acerca de la gestión de campos (en la página 119). Para obtener información sobre la sintaxis que puede

Campo	Comentarios
	usar con expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935). **NOTA:** Si se asigna un valor predeterminado a un campo enmascarable, se muestra el valor predeterminado completo en el campo al crear un nuevo registro, incluso si el rol de usuario no incluye el privilegio Ver datos enmascarados.
Sólo lectura	Active esta casilla de verificación para que el campo sea de sólo lectura.
Copia habilitada	Seleccione esta casilla de verificación para permitir que pueda copiarse este campo cuando se copie el tipo de registro utilizando el botón Copiar registro en la página de detalles de registro.
Optimizado	Esta casilla de verificación se activa de forma automática al seleccionar un tipo de campo para el que están disponibles los campos optimizados para ese tipo de registro. El número restante de campos optimizados disponibles aparece a la derecha de la casilla de verificación Optimizado. Debe seleccionar la casilla de verificación Optimizado si necesita la versión optimizada del campo. **NOTA:** cuando la casilla de verificación Optimizado se selecciona para un campo y se guarda, no puede desactivarla en la página Editar. Sin embargo, puede cambiar el nombre del campo si desea rediseñarlo.
Descripción	Introduzca información adicional sobre el campo.
Registrar predeterminado	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Active esta casilla de verificación si necesita que el campo no se rellene automáticamente con el valor predeterminado cuando se cree un nuevo registro. El valor predeterminado especificado se utiliza únicamente cuando se guarda el registro sin que el usuario o las herramientas de integración proporcionen un valor. **NOTA:** no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.
Validación de campos	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Introduzca una expresión directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres. Para obtener más información sobre la validación de campos, consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119) y, para obtener información sobre la sintaxis que puede usar para expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935).
Mensaje de	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el

Campo	Comentarios
error de validación de campo	privilegio Administración de campos avanzada. Especifique un mensaje de error personalizado que se mostrará además del mensaje estándar si falla la validación del campo. El mensaje puede solo contener letras, números, espacios, comas, puntos y guiones. A continuación se indica cómo se muestran los mensajes de error, en función de que se haya especificado un mensaje de error personalizado: Si se establece la validación de campos y no se especifica ningún mensaje personalizado: el valor introducido para '[*Field*]' no cumple con las reglas de validación establecidas por el administrador de la compañía. La condición de validación es '[*Rule*]' (*código de error*). Si se establece la validación de campos y se especifica un mensaje personalizado: [*Custom Error Message*] (*código de error*).

Formato de visualización de ayuda flotante	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.
	
	Seleccione HTML o Texto sin formato en la lista desplegable para seleccionar el formato en el que se muestra la ayuda flotante. El valor predeterminado para este campo es Texto sin formato.
	
	Al utilizar sugerencias con formato HTML, se mejora el rendimiento si evita el uso de HTML complejo y se reduce el número de imágenes mostradas en la ayuda flotante. No se admiten controles interactivos como, por ejemplo, hiperenlaces. También se recomienda que utilice relleno al utilizar sugerencias con formato HTML, de modo que el texto de la ayuda flotante sea más fácil de leer. Cuando utiliza la etiqueta HTML <DIV>, se recomienda que fije un borde para asegurarse de que el contenido de la etiqueta <DIV> se incluye dentro del cuadro de ayuda de burbuja. Por ejemplo:
	
	`<div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;">`
	
	`Mensaje de ayuda flotante con relleno y un fondo rojo.`
	
	`</div>`
	
	NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Campo	Comentarios
Texto de ayuda dinámica	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Introduzca información sobre la funcionalidad del campo. Esta información se mostrará como ayuda dinámica cuando el usuario pase el puntero sobre el campo. Este campo de texto tiene un máximo de 1500 caracteres. **NOTA:** se recomienda que utilice las sugerencias con moderación y que el texto de la ayuda flotante sea informativo y conciso.

11 Haga clic en Guardar.

Los nuevos campos agregados aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

12 Para introducir manualmente el equivalente traducido del nuevo nombre, mensaje de error de validación de campo, descripción o texto de ayuda flotante, haga lo siguiente:

a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Haga clic en el enlace Editar en el campo cuyo nombre, mensaje de error de validación de campo, descripción o texto de ayuda dinámica desea traducir.

c Escriba la traducción en el campo Nombre visible, Mensaje de error de validación del campo, Descripción o Texto de ayuda dinámica y haga clic en Guardar.

Si ha traducido el nombre del campo, la traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre visible.

d Repita los pasos a-c para cada idioma cuya traducción desea introducir.

e Para continuar trabajando en la página Campos del *tipo de registro* después de introducir las traducciones, en la lista desplegable Idioma, seleccione el idioma predeterminado para su compañía.

NOTA: Para que los campos personalizados se muestren en Analytics si el idioma del usuario de Oracle CRM On Demand es distinto del idioma de creación del campo personalizado, se deberá traducir el campo personalizado al idioma correspondiente. Por ejemplo, si se crea en inglés un campo personalizado, un usuario de idioma alemán no verá este campo en Analytics a menos que se traduzca el campo a alemán.

La selección de Marcar para traducción sobrescribe tanto el nombre mostrado como el mensaje de error de validación de campo en los demás idiomas.

13 Si ha creado una lista de opciones o una lista de opciones de selección múltiple:

a Haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo personalizado.

b En el cuadro Valores de lista de opciones, escriba cada valor en una línea diferente.

c Guarde el registro.

d (Opcional) Si la compañía utiliza grupos de valores de lista de opciones, mapee los valores de lista de opciones a los grupos de valores de lista de opciones. Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178).

NOTA: ahora debe mostrar los campos personalizados que ha creado para que aparezcan en los formularios de edición, detalles y creación. Los campos personalizados *no* aparecen de manera predeterminada. Para mostrar el campo personalizado, cree nuevos diseños de página si es necesario y asegúrese de que estos diseños se asignan a cada rol que requiera ver el campo.

Acerca de los campos personalizados de información relacionada

Al utilizar los campos combinados, Oracle CRM On Demand permite mostrar información de un registro relacionado de un tipo de registro indicado en la página de detalles o listas de información relacionada de registros de un tipo de registro secundario. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo en otro tipo de registro. Por ejemplo, el objeto personalizado 04 se puede enlazar al tipo de registro de contacto, y un número de campos combinados en el tipo de registro de objeto personalizado 04 permite mostrar información de registros de contactos en la página de detalles para los registros de objeto personalizado 04. Puede mostrar el nombre, los apellidos y la dirección de correo electrónico del contacto, así como otros campos del registro de contacto en la página de detalles de un registro de objeto personalizado 04 enlazado. De la misma forma, puede mostrar los campos del registro de contactos en las listas de registros de objeto personalizado 04 que estén enlazados a otro tipo de registro.

Sin embargo, puede necesitar mostrar los valores de un campo en un tipo de registro relacionado para el que no está disponible un campo combinado. Por ejemplo, es posible que desee mostrar el número de teléfono del asistente del contacto relacionado en la página de detalles del registro de objeto personalizado 04, pero un campo combinado no está disponible para el campo Teléfono del asistente en el tipo de registro de contactos. También es posible que desee mostrar los valores de un campo personalizado en el tipo de registro de contactos en la lista de los registros de objeto personalizado 04 que aparece en la página de detalles para otro tipo de registro enlazado, como el tipo de registro de objeto personalizado 05. Para los tipos de registro Objeto personalizado y otros tipos de registro determinados, puede crear campos personalizados de información relacionada que permiten mostrar información de campos para los que no están disponibles los campos combinados. Para obtener más información sobre la creación de campos personalizados de información relacionada, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150).

NOTA: Puede crear campos personalizados de información relacionada para todos los tipos de campos, excepto los campos de enlace web, concatenados, enmascarables y de listas de multiselección. No puede utilizar un campo de información relacionada personalizada en la elaboración de informes de Oracle CRM On Demand porque estos campos no están mapeados en Analytics. En su lugar, debe utilizar el campo fuente original, que está disponible en Analytics.

Acerca de la actualización de valores en campos personalizados de información relacionada

Las siguientes consideraciones se aplican a la actualización de valores en campos personalizados de información relacionada:

- Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado.
- Después del inicio de un campo personalizado de información relacionada en un registro, el valor del campo se actualiza automáticamente cada vez que el valor se actualiza en el campo correspondiente en el registro relacionado.
- El valor de un campo personalizado de información relacionada no se puede actualizar directamente a través de un canal.

Ejemplo del uso de campos personalizados de información relacionada

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Utilice un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que necesita una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro. Para crear la relación de muchos a muchos en Oracle CRM On Demand, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, cree una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos. Para obtener más información sobre la configuración de las relaciones de muchos a muchos entre objetos personalizados, consulte Acerca de relaciones de muchos a muchos para los objetos personalizados (consulte "Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados" en la página 298).

En el tipo de registro de sala, tiene dos campos personalizados: Tipo de sala y Capacidad de la sala. Ahora desea mostrar la información de los campos de Tipo de sala y Capacidad de la sala en la sección de información relacionada Sesiones en la página de detalles del evento para ciertos roles de usuario. Esta configuración permite a los usuarios que visualizan una página de detalles de eventos ver el tipo y la capacidad de las salas asignadas al evento.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro de evento y sesión en este ejemplo.

Para configurar los tipos de registro de evento y sesión

1. En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de sesión, cree dos campos personalizados de información relacionada para mostrar los valores de los campos Tipo de sala y Capacidad de la sala, que se encuentran en el tipo de registro de sala.

   Puede nombrar a los nuevos campos en el tipo de registro de sesión de la misma forma que los campos en el tipo de registro de sala, o puede normarlos de forma distinta. Para obtener más información sobre la creación de campos personalizados, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150).

2. Consulte la página Cola de inicialización de campos relacionados para confirmar que la solicitud de inicialización para el campo se realiza correctamente.

   Para obtener más información, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150).

3 En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de evento, cree o edite un diseño de información relacionada para el tipo de registro de sesión y mueva los campos personalizados que ha creado para el tipo de registro de sesión desde la sección Campos disponibles hasta la sección Campos seleccionados en el asistente de diseño de información relacionada.

   Para obtener más información sobre la configuración de los diseños de información relacionada, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 179).

4 En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de evento, cree o edite un diseño para la página de detalles de eventos y asigne el diseño de información relacionada que ha configurado para el tipo de registro de sesión.

   Para obtener más información sobre la configuración de diseños de páginas, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) y Especificación de diseños de páginas dinámicas (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 239).

5 Asigne el diseño de página de detalles de eventos que haya establecido para el tipo de registro de evento para cada rol de usuario relevante.

   Para obtener más información sobre la configuración de roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

6 Si los roles no están todavía asignados a los usuarios, asigne los roles a los usuarios adecuados.

   Para obtener más información sobre la configuración de registros de usuarios, consulte Configuración de usuarios (en la página 304).

Creación de campos personalizados de información relacionada

Un *campo personalizado de información relacionada* es un campo en un tipo de registro determinado que se puede utilizar para mostrar los valores de un campo en un tipo de registro relacionado. Puede agregar los campos personalizados de información relacionada que cree a los diseños de páginas y a los diseños de información relacionada. Para el tipo de registro Objeto personalizado y otros tipos de registro determinados, puede crear campos personalizados de información relacionada. Para ver un ejemplo de cómo utilizar campos personalizados de información relacionada, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 148).

Los tipos de registro que se muestran a continuación permiten utilizar los campos personalizados de información relacionada:

- Cuenta
- Contacto de cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Cartera de contactos
- Objetos personalizados
- Contacto de unidad familiar

- Invitado
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Socio
- Solicitud de servicio
- Solución
- Usuario

Para los campos personalizados de información relacionada, configure solo los siguientes campos en la página Edición de campo: Nombre visible, Información relacionada, Tipo de campo, Tipo de registro relacionado, Texto de ayuda dinámica y Campo relacionado. El resto de campos en la página Edición de campo pasan a ser de solo lectura una vez que seleccione la casilla de verificación Información relacionada.

NOTA: después de guardar el campo personalizado de información relacionada, no puede actualizar ningún campo en la página Edición de Campo para ese campo personalizado de información relacionada.

El procedimiento siguiente describe cómo crear campos personalizados de información relacionada.

Antes de comenzar:

- Determine el tipo de campo del campo en el tipo de registro relacionado cuyos valores desea mostrar en el campo personalizado de información relacionada que está creando.
- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un campo personalizado de información relacionada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace para el tipo de registro en el que desea configurar el campo personalizado de información relacionada.

   Por ejemplo, si desea crear un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 para mostrar los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, haga clic en Objeto personalizado 04.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Campo nuevo.
6. En la página Edición de campo del *tipo de registro*, realice lo siguiente:

   a. En el campo Nombre visible, introduzca el nombre del campo nuevo.

      Quizá desee nombrar al campo personalizado de información relacionada de la misma forma que el campo en el tipo de registro relacionado. No obstante, puede nombrar a los campos de diferente forma.

b En el campo Tipo de campo, seleccione el tipo de campo que desea crear.

Por ejemplo, si desea que el nuevo campo muestre los valores de un campo de número del tipo de registro relacionado, seleccione Número.

NOTA: Puede crear campos personalizados de información relacionada para todos los tipos de campos, excepto los campos de enlace web, concatenados, enmascarables y de listas de multiselección.

c Seleccione la casilla de verificación Información relacionada.

d En el campo Tipo de registro relacionado, seleccione el tipo de registro relacionado.

Por ejemplo, si está creando un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 para mostrar los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, seleccione Contacto.

NOTA: después de seleccionar el tipo de campo y el tipo de registro relacionado, todos los campos del tipo de campo seleccionado en el tipo de registro relacionado seleccionado están disponibles para su selección en el campo denominado Campo relacionado.

e En el campo denominado Campo relacionado, seleccione el nombre del campo cuya información desea que muestre el nuevo campo personalizado.

f Guarde el nuevo campo.

7 (Opcional) Proporcione una traducción del nombre del campo nuevo de la siguiente forma:

a En la página Campos del *tipo de registro*, en la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Haga clic en el enlace Editar del campo cuyo nombre, mensaje de error de validación de campo, descripción o texto de ayuda dinámica desea traducir.

c Introduzca la traducción en el campo Nombre visible y haga clic en Guardar.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

d Repita los pasos a-c para cada idioma cuya traducción desea introducir.

e Para continuar trabajando en la página Campos del *tipo de registro* después de introducir las traducciones, en la lista desplegable Idioma, seleccione el idioma predeterminado para su compañía.

Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado. Puede ver el estado de la solicitud de inicialización de la página Cola de inicialización de campos relacionados, tal como se describe en el procedimiento siguiente.

NOTA: Oracle CRM On Demand no envía correos electrónicos para confirmar la finalización del proceso de inicialización.

Para ver el estado de una solicitud de inicialización

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en Cola de inicialización de campos relacionados.

   La página Cola de inicialización de campos relacionados aparece con información sobre el proceso de inicialización.

Puede agregar el nuevo campo a los diseños de página para el tipo de registro en el que ha creado el campo y a los diseños de información relacionada del tipo de registro para otros tipos de registro. Por ejemplo, si crea un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 que muestra los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, puede agregar el campo personalizado de información relacionada a los diseños de página para el tipo de registro de objeto personalizado 04 y a los diseños de información relacionada que se utilizan para mostrar registros de objeto personalizado 04 en las páginas de detalles para otros tipos de registro, como el tipo de registro de cuenta u otros tipos de registro de objeto personalizado. Para ver un ejemplo de cómo utilizar campos relacionados personalizados en diseños de información relacionada, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 148).

Administración de la configuración de activación de copia

La mayoría de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen la función de copia, es decir, los usuarios pueden copiar el registro que están utilizando en ese momento.

NOTA: cuando se utiliza el botón Copiar registro, solamente se copia el registro fuente, no se copian los registros secundarios del ítem relacionado.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces web, campos concatenados, campos del sistema, campos de dirección, campos enmascarables y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Estos son campos que se definieron como campos de sólo lectura en la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.

Este tema describe cómo especificar los campos que puede copiar utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand.

Para especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el tipo de registro para el cual desee habilitar la función de copia.

4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace de configuración del campo del tipo de registro.

Se mostrará una lista de los campos correspondientes al campo de tipo de registro especificado.

5 Busque el campo que desee editar y haga clic en el enlace Editar.

NOTA: si desea copiar asociaciones, seleccione la lista de opciones de asociaciones y no el ID de asociación. Todos los campos relacionados con esta asociación se copian automáticamente cuando la lista de opciones de asociación se define en Copia habilitada.

6 Seleccione la casilla de verificación Copia habilitada.

7 Haga clic en Guardar.

Estos cambios surtirán efecto la siguiente vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integración para campos personalizados

Las etiquetas de integración para campos personalizados son identificadores simbólicos independientes del idioma que se asignan a cada campo personalizado. Estas etiquetas son utilizadas por los parámetros de campo personalizado de Servicios Web (en la generación de archivos WSDL) y Vínculo Web. Las etiquetas permiten a los administradores establecer un nombre de integración significativo para cada campo personalizado. Ese nombre es utilizado por los componentes de integración, de forma que los nombres de etiqueta se pueden cambiar sin afectar a las integraciones existentes. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Expression Builder utiliza etiquetas de integración. Por lo tanto, también se utilizan al crear campos y reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 498). Para obtener más información sobre la creación y edición de campos, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

ADVERTENCIA: no cambie las etiquetas de integración una vez configuradas. De lo contrario, corre el riesgo de perder alguna de las tecnologías a las que hacen referencia dichas etiquetas.

Para establecer la etiqueta de integración para un campo personalizado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.

4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.

5 En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo.

6 En la página Gestionar etiquetas de campo, haga clic en el botón Avanzado.

7 Actualice la etiqueta de integración.

NOTA: los campos solo se muestran en la página Configuración avanzada cuando hay uno o más campos personalizados para el tipo de registro.

CONSEJO: para la etiqueta de integración, utilice un nombre corto y descriptivo que permita identificar fácilmente el campo personalizado. Esta etiqueta se utiliza en Servicios Web, Vínculos Web y otras tecnologías de integración (archivos WSDL en Servicios Web y parámetros de URL en Vínculos Web).

Configurar enlaces Web

Un *vínculo Web* es un campo personalizado que permite colocar un hipervínculo a un sitio Web externo o aplicación Web en un registro de Oracle CRM On Demand. Puede usar un campo personalizado de vínculo Web para proporcionar a los usuarios una manera cómoda de desplazarse a otra página Web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand. Puede crear campos personalizados de vínculos Web para cualquier tipo de registro. Por ejemplo, puede definir un campo de vínculo Web para el tipo de registro de cuenta que actualiza los detalles de la cuenta con valores de otra aplicación. Al igual que con cualquier otro campo personalizado, debe agregar campos de vínculos Web a los diseños de páginas de registro para que los puedan ver los usuarios.

Puede configurar un vínculo Web para que simplemente abra otro sitio Web. También puede configurar el vínculo Web para que pase información específica del registro de Oracle CRM On Demand como un parámetro de la dirección URL. Por ejemplo, puede crear un campo de vínculo Web para pasar la información de dirección desde un registro de cuenta a un sitio Web que proporciona asignaciones específicas de direcciones. Cuando el usuario hace clic en el vínculo Web en el registro de cuenta, se abre una asignación de su ubicación de cuenta.

También puede configurar un enlace web para abrir un informe o un cuadro de mandos.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Puede configurar el vínculo Web para que sólo aparezca en determinadas circunstancias. Por ejemplo, puede especificar las condiciones que se deben cumplir antes de que se muestre el vínculo Web y puede configurar el vínculo para que sólo aparezca en las páginas de detalles para evitar que los usuarios hagan clic en el vínculo en las páginas de edición.

NOTA: el contenido de los campos de enlaces Web no se puede transmitir a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Antes de comenzar. Para configurar los campos de vínculos Web, debe estar familiarizado con la sintaxis de la dirección URL de destino. Para configurar un enlace web para abrir un informe o un cuadro de mandos, el informe o el cuadro de mandos se deben almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

Para configurar el vínculo Web

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.

4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.

5 Si todavía no existe el campo de vínculo Web, cree un campo de vínculo Web personalizado como se describe en Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

6 En la página Campos, haga clic en el enlace Editar vínculo Web del campo personalizado.

7 En la página Editar enlace web, complete las siguientes propiedades donde sea necesario:

a **Nombre para mostrar.** Este campo es de sólo lectura.

b **Tipo.** Seleccione una de las opciones siguientes:

- **URL.** Seleccione este valor si desea crear un enlace web a otra página web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand.
- **Informe.** Seleccione este valor si desea crear un enlace web a un informe.
- **Cuadro de mandos.**Seleccione este valor si desea crear un enlace web a un cuadro de mandos.

c **Campos de usuario y del sistema.** Al crear un enlace web, este campo muestra automáticamente información que pertenece al usuario y a la compañía.

Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte "Campos de usuario y del sistema" en la página 163).

d Campos *Tipo de registro***.** Al crear un enlace web, este campo muestra automáticamente información que pertenece al tipo de registro.

NOTA: *Tipo de registro* hace referencia al tipo de registro para el que se está configurando el enlace web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

e **Funciones.** (Solo tipo de enlace web URL) Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand necesita una mayor codificación para mostrarlo correctamente.

f **Marcar para traducción.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que aparezca este enlace web en otros idiomas activados.

8 En la sección Propiedades de ventana, introduzca las siguientes propiedades:

a En Texto para mostrar, introduzca la etiqueta (nombre mostrado) del hipervínculo que los usuarios verán en el diseño.

Ejemplo: Pulse aquí para el símbolo ticker (subrayado).

También puede incluir parámetros sensibles al contexto en el campo Texto para mostrar situando el cursor en dicho campo y seleccionando la lista Campos de usuario y del sistema o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en el campo Texto para mostrar (designado por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual.

NOTA: si el texto para mostrar es demasiado largo para ajustarse al diseño, se truncará. Además, la información de todas las variables se agrega en tiempo de ejecución.

b Seleccione el comportamiento de Oracle CRM On Demand cuando un usuario haga clic en el hipervínculo:

- **Abrir en ventana actual**.Abre la página del hipervínculo en la ventana actual y sustituye la sesión actual de Oracle CRM On Demand.
- **Abrir ficha de Web personalizada**. Abre la página del hipervínculo en una ficha Web personalizada. Seleccione la ficha Web necesaria en la lista Ficha de Web personalizada objetivo.
- **Abrir en ventana nueva**.Abre la página del hipervínculo en una ventana nueva sin variar la ventana actual de Oracle CRM On Demand. Active la casilla de verificación Actualización de ventana principal si desea actualizar la ventana principal una vez que el usuario cierre la ventana nueva.

c En Opciones de visualización, seleccione Página Detalles, Página Editar o Ambos, en función de si desea que el vínculo Web aparezca sólo en las páginas de detalles, sólo en las páginas de edición o en ambas. Puede agregar enlaces web a una página de lista y a una sección de información relacionada. Para obtener más información, consulte Gestión de acceso a listas y orden de listas (consulte "Gestionar acceso a listas y orden de listas" en la página 224) y Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 179).

9 Rellene la información en Propiedades de vínculo:

a En Condición de enlace activo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web está activo en las páginas Detalle y Editar. Puede hacer clic en el icono fx junto al campo Condición de enlace activo para abrir la ventana Generador de expresiones en la que puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 935).

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo está activo si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre está activo. Si la introduce y no se cumple la condición, el vínculo Web todavía se muestra, pero no está activo.

b En Mostrar condición de vínculo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web es visible en las páginas Detalle y Editar.

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo se muestra si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre se muestra.

Lo siguiente se aplica a las expresiones en los campos Mostrar condición de vínculo y Condición de enlace activo.

- **Página nueva.** Las expresiones visibles y activas no se evalúan para las páginas nuevas. Se definen de forma predeterminada en TRUE. La única manera de desactivar el vínculo es hacer la expresión explícitamente FALSE.
- **Editar página.**. Las expresiones visibles y activas se definen de forma predeterminada en TRUE. Sin embargo, puede utilizar el generador de expresiones para agregar una nueva expresión.

c (Solo tipos de enlace web Informe y Cuadro de mandos) En el campo Ruta, haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe o cuadro de mandos que necesita en Carpetas

compartidas y, a continuación, haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente una vez que haya seleccionado el informe o cuadro de mandos.

d (Solo tipos de enlace web Informe y Cuadro de mandos) Si desea especificar los filtros que se aplicarán al informe en tiempo de ejecución, especifique los filtros en el campo Parámetros. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados.

e (Solo para el tipo de enlace web URL) Para URL, introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, www.oracle.com.

NOTA: también puede incluir parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista Campos de usuario y del sistema o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor.

Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.

Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en el enlace web. Asegúrese de que la URL que especifique es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válido, aparece un mensaje de error en lugar del enlace.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.

f (Solo para el tipo de enlace web URL) Para Método de solicitud, seleccione el método con el que desea enviar su solicitud de enlace web:

- **GET.** Las solicitudes GET envían parámetros de cadena de consulta (pares de nombre y valor) en la URL de solicitud. Este es el valor predeterminado de los enlaces web existentes.
- **POST.** Las solicitudes POST envían parámetros de cadena de consulta (pares de nombre y valor) en el cuerpo del mensaje HTTP. Este es el valor predeterminado para los nuevos enlaces web.

10 En campos de usuario y del sistema, seleccione una opción en la lista Campos de usuario y sistema para agregar campos de parámetros al campo URL, Texto para mostrar o Parámetros en la posición actual del cursor.

Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista, se inserta %%%User id%%% en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, en función de la posición del cursor. %%%User id%%% se sustituye en tiempo de ejecución por el ID del usuario que ha iniciado la sesión.Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.

11 En campos de *tipo de registro* sitúe el cursor en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, según dónde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista.

Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%Row id%%% en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: el marcador de posición del nombre de un tipo de registro se indica mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, *tipo de registro* hace referencia al tipo de registro donde agrega el campo personalizado de vínculo Web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

12 Haga clic en Guardar.

13 Agregue el campo de enlace Web al diseño de página de *tipo de registro*, como se describe en Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185).

Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand

También puede incrustar informes del catálogo de Analytics en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- Applets web personalizados del tipo Informe, para la página Detalle y las páginas iniciales del tipo de registro. Consulte Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web de informes (en la página 208).
- Applets web globales del tipo Informe, para Mi página inicial y la barra de acción. Consulte Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262) y Creación de applets web de informes (en la página 208).
- Fichas web personalizadas del tipo de informe. Consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 252)
- Enlaces web personalizados del tipo de informe. Consulte Configurar enlaces web (en la página 155)
- Mi página inicial y páginas iniciales de tipo de registro, mediante las funciones Informe personalizado de página inicial. Consulte Activación de informes personalizados en Mi página inicial (consulte "Habilitar informes personalizados en Mi página inicial" en la página 273) y Creación de informes personalizados de página inicial (consulte "Crear informes personalizados de la página inicial" en la página 225).

También puede incrustar cuadros de mandos del catálogo de Analytics en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- Applets web personalizados del tipo Cuadro de mandos, para la página Detalle del tipo de registro y las páginas iniciales. Consulte Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 209).
- Applets web globales del tipo Cuadro de mandos, para Mi página inicial y la barra de acción. Consulte Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262) y Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 209).
- Fichas web personalizadas del tipo Cuadro de mandos. Consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 252)
- Enlaces web personalizados del tipo Cuadro de mandos. Consulte Configurar enlaces web (en la página 155)

Para incrustar un informe o cuadro de mandos del catálogo de Analytics, el informe o el cuadro de mandos se debe almacenar en Carpetas compartidas, y debe tener acceso a la carpeta en la que esté el informe o cuadro de mandos.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.

Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados

También puede incrustar informes y cuadros de mandos en fichas web y applets web personalizados. También puede configurar campos de enlace web para abrir informes y cuadros de mandos.

Al crear un applet web personalizado, una ficha web o un enlace web del tipo Informe o Cuadro de mandos, puede especificar los filtros que se aplicarán en tiempo de ejecución. Para un cuadro de mandos, los filtros que especifique se aplican a todos los informes en el cuadro de mandos. Puede especificar un máximo de seis filtros para un informe o un cuadro de mandos.

NOTA: Las columnas que especifique en los filtros se deben incluir en el informe y el filtro en las columnas debe estar definido en "se solicita". De lo contrario, el filtro que especifique en el applet web, la ficha web o el enlace web no se aplicarán cuando se ejecute el informe.

Parámetro P0

En el parámetro P0, al principio de la cadena de parámetros, se especifica el número de filtros que desea configurar. Los valores válidos para el parámetro P0 van del 1 al 6. El parámetro P0 se puede usar solo una vez en la cadena de parámetros.

Parámetros de filtro

Cada filtro utiliza tres parámetros: operator, column y value y los parámetros se debe especificar en ese orden. Especifique el primer filtro en los parámetros P1-P3 y los siguientes filtros en juegos de tres parámetros, como P4-P6, P7-P9, P10-P12, P13-P15 y P16-P18. Debe utilizar el ampersand (&) para separar los parámetros. Cada parámetro se puede usar solo una vez en la cadena de parámetros.

Sintaxis

Para un solo filtro, la sintaxis es la siguiente:

P0=1&P1=*operator*&P2=*column*&P3=*value*

Para especificar más filtros, puede agregar los parámetros P4-P6, P7-P9, y así sucesivamente, y aumentar el valor del parámetro P0 para que coincida con el número de filtros que agregue. Por tanto, para dos filtros, la sintaxis es la siguiente:

P0=2&P1=*operator*&P2=*column*&P3=*value*&P4=*operator*&P5=*column*&P6=*value*

En las siguientes secciones se describen los parámetros de operator, column y value que constituyen un filtro.

Operador

El operador se especifica en el primero de los tres parámetros de un filtro. En la siguiente tabla se enumeran los operadores que puede utilizar.

Operador	Descripción
eq	Igual a o dentro de
neq	No es igual a o no está dentro de
lt	Menor que
gt	Mayor que
ge	Mayor que o igual a
le	Menor que o igual a
bwith	Empieza por
ewith	Finaliza con
cany	Contiene cualquiera. El parámetro value puede tener varios valores, separados por un signo más (+) y debe especificar el número de valores. Por ejemplo, para buscar Sales Regions 1, 3 y 5 (es decir, tres regiones): `&P1=cany&P2=Sales.Region&P3=3+1+3+5`
call	Contiene todo. El parámetro value puede tener varios valores, separados por un signo más (+) y debe especificar el número de valores.
like	Igual. El parámetro value debe contener un valor y la cadena de value debe terminar con el comodín % (signo de porcentaje). Por ejemplo, para buscar los nombres de las cuentas similares a Acme: `&P1=like&P2=Account.Name&P3=Acme%`
top	*n* mejores ítems. Por ejemplo, para buscar los 6 mejores ingresos por ventas: `&P1=top&P2=Sales.Revenue&P3=6`
bottom	*n* peores ítems. Por ejemplo, para buscar los 4 peores ingresos por ventas: `&P1=bottom&P2=Sales.Revenue&P3=4`

Operador	Descripción
bet	Entre. El parámetro value puede tener dos valores, separados por un signo más (+) y debe especificar el número de valores. Por ejemplo, para filtrar en Sales Region entre 3 y 7, utilice: `&P1=bet&P2=Sales.Region&P3=2+3+7`
null	Es nulo. El parámetro value debe ser 0 (cero) u omitirse.
nnull	No es nulo. El parámetro value debe ser 0 (cero) u omitirse.

Columna

La columna que se va a filtrar se especifica en el segundo de los tres parámetros de un filtro. Al especificar la columna, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Debe especificar el nombre de la tabla y el nombre de la columna, separados por un punto (.), como se muestra en el siguiente ejemplo, donde se ha especificado el campo Nombre de la tabla Cuenta:

  ```
  Account.Name
  ```

- Si el nombre de la tabla o el nombre de la columna contienen un espacio, debe incluir el nombre entre comillas dobles, como se muestra en el ejemplo siguiente:

  ```
  "Métricas de actividad"."Nº de actividades"
  ```

- Debe utilizar los nombres de columnas originales y no los nombres visibles.

Valor

El valor se especifica en el tercero de los tres parámetros de un filtro. Puede especificar un valor directamente, o bien puede especificar un campo como un parámetro, de la siguiente forma:

- Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema.

  Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema.

- (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro y enlaces web) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.

Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila en la lista Campos de *tipo de registro*, se inserta %%%Row_Id%%%. %%%Row_Id%%% se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: La dirección URL de un informe o un cuadro de mandos se genera en tiempo de ejecución. La longitud de la dirección URL para el informe o cuadro de mandos varía, dependiendo de los valores que se transfieren a

la dirección URL de los filtros del informe en tiempo de ejecución. Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si la dirección URL de un informe o un cuadro de mandos sobrepasa esa longitud, los usuarios podrían ver un comportamiento indeterminado en el explorador cuando intentan ver ese informe o un cuadro de mandos.

Campos de usuario y del sistema

La siguiente tabla describe los distintos campos de usuario y del sistema que puede utilizar como parámetros en enlaces web personalizados, campos concatenados, applets y fichas web personalizados.

Campo	Descripción
Indicador de animación	Determina si la visualización de notas del centro de mensajes y de páginas de detalles de registros está animada.
Unidad de negocio	Unidad de negocio de la compañía.
Día de inicio de la semana natural	Día de inicio de la semana natural para el usuario conectado.
Filtro de fecha de finalización de comunicación	Período durante el que la página inicial de comunicación muestra actividades completadas recientemente para el usuario, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc.
Filtro de fecha de bandeja de entrada de comunicación	Período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra actividades para el usuario conectado, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc.
Código de idioma de la compañía	Código de tres letras para el idioma de la compañía del usuario. Los códigos para cada idioma se incluyen en un apéndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Ubicación de Compañía	Ubicación de la compañía.
Nombre de compañía	Nombre de la compañía.
Vista de calendario predeterminada	Vista de calendario para el usuario conectado, que se muestra cada vez que hace clic en la ficha Calendario.
Objeto de búsqueda predeterminado	Tipo de registro que aparece en la lista de opciones de búsqueda en la barra de acción cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand.
Nombre de host	Nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand.
Modo de HUD	Determina si el usuario ve los enlaces de las secciones de información relacionada en una página de detalles en la parte inferior de la ventana del explorador.
Número de preguntas de seguridad	Número de preguntas de seguridad necesarias para la organización del usuario conectado.

Campo	Descripción
Modo de previsualización	Modo de previsualización de registros del usuario conectado.
ID de división principal	ID de división principal asociado al usuario conectado.
Nombre de división principal	Nombre de división principal asociado al usuario conectado.
Nombre de grupo principal	Nombre del grupo al que se ha agregado el usuario conectado.
ID de organización principal	ID de organización principal del usuario conectado.
ID de puesto de trabajo principal	ID de puesto de trabajo principal del usuario conectado.
Indicador de petición de llamada	Determina si se pide al usuario que haga clic en un enlace de número de teléfono mediante una ventana Hacer clic para marcar en las páginas de detalles o lista.
Formato de información relacionada	Formato de las secciones de información relacionada en las páginas de detalles del registro, por ejemplo, listas, fichas.
ID de método de ventas	ID de método de ventas del usuario conectado.
Elemento de SSO	Información de autenticación necesaria para acceder al portal de conexión única de la compañía.
ID de tema	Tema que se utiliza cuando el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand.
Alias de usuario	Alias del usuario conectado.
Tipo de autenticación de usuario	Tipo de autenticación cuando el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Solo ID de usuario/Contraseña, Solo inicio de sesión único.
País del usuario	Nombre del país del usuario conectado.
Código de moneda del usuario	Código de tres letras para la moneda del usuario.
Nombre de usuario	Nombre del usuario conectado.
Nombre completo de usuario	Nombre completo del usuario conectado.
Correo electrónico del usuario	Dirección de correo electrónico del usuario conectado.
ID de usuario	ID de inicio de sesión del usuario que está conectado.
Código de idioma del usuario	Código de tres letras para el idioma del usuario. Los códigos para cada idioma se incluyen en un apéndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide.

Campo	Descripción
Última conexión del usuario	Hora de la última conexión del usuario conectado.
Apellidos de usuario	Apellidos del usuario conectado.
Código de configuración regional de usuario	Código de tres letras para el entorno local del usuario. Puede ver los entornos locales admitidos en el campo Entorno local de la página de detalles del usuario. Si desea obtener más información, consulte los códigos de configuración regional de usuario admitidos en Oracle CRM On Demand en este tema.
Indicador de contraseña del usuario	Determina si la contraseña del usuario conectado es temporal.
ID de fila de usuario	ID de fila del usuario conectado.
ID de zona horaria del usuario	ID de zona horaria del usuario conectado.
Indicador de bienvenida	Indica si la página de bienvenida de Oracle CRM On Demand aparece cada vez que el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand.
Código de acción de XSS	Comportamiento de la protección Cross Site Scripting (XSS) disponible para la compañía del usuario conectado, por ejemplo, Bloquear, Corregir, etc.

Códigos de configuración regional admitidos en Oracle CRM On Demand

La siguiente tabla muestra la configuración regional y los códigos de configuración regional de usuario.

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Chino - Hong Kong SAR	ZHH
Chino - PRC	CHS
Chino - Singapur	ZHI
Chino - Taiwán	CHT
Checo - República Checa	CSY
Danés - Dinamarca	DAN
Neerlandés - Bélgica	NLB

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Neerlandés - Países Bajos	NLD
Inglés - Australia	ENA
Inglés - Canadá	ENC
Inglés - India	ENN
Inglés - Irlanda	ENI
Inglés - Nueva Zelanda	ENZ
Inglés - Filipinas	ENP
Inglés - Sudáfrica	ENS
Inglés - Reino Unido	ENG
Inglés - Estados Unidos	ENU
Finés - Finlandia	FIN
Francés - Bélgica	FRB
Francés - Canadá	FRC
Francés - Francia	FRA
Francés - Luxemburgo	FRL
Francés - Suiza	FRS
Alemán - Austria	DEA
Alemán - Alemania	DEU
Alemán - Luxemburgo	DEL
Alemán - Suiza	DES
Griego - Grecia	ELL
Húngaro - Hungría	HUN
Indonesio - Indonesia	IND
Italiano - Italia	ITA
Japonés - Japón	JPN
Coreano - Corea	KOR

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Malayo - Malasia	MSL
Noruego - Bokmål	NOR
Polaco - Polonia	PLK
Portugués - Brasil	PTB
Portugués - Portugal	PTG
Rumano - Rumanía	ROU
Ruso - Rusia	RUS
Eslovaco - Eslovaquia	SVK
Español - Chile	ESL
Español - México	ESM
Español - España	ESN
Sueco - Suecia	SVE
Tailandés - Tailandia	THA
Turco - Turquía	TRK

Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración

La adición de campos personalizados de vínculos Web a Oracle CRM On Demand permite varias oportunidades nuevas de integración. Puede crear una integración basada en la interfaz de usuario, en los sistemas locales o externos que permita a los usuarios desplazarse directamente al contenido desde Oracle CRM On Demand.

Estos son algunos ejemplos:

- Cree un enlace a un sitio Web financiero basado en el símbolo de la cuenta que devuelve una gráfica de cotizaciones de la cuenta.
- Cree un enlace a un sistema interno que usa Servicios Web y cree una vista compuesta de los datos de varias soluciones locales y alojadas relevantes para la cuenta actual.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo crear vínculos Web, consulte Configurar enlaces Web (en la página 155).

Configuración de campos concatenados

Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. Puede configurar los campos concatenados cuando desee combinar valores de una serie de campos individuales y desee mostrar la información en las páginas de detalle de registro, páginas de edición, secciones de información relacionada y listas. Para obtener más información sobre los campos concatenados, consulte Acerca de los campos concatenados.

Para configurar campos concatenados en Oracle CRM On Demand, realice los pasos del siguiente procedimiento. Para obtener más información sobre las restricciones al utilizar los campos concatenados, consulte Restricciones de uso de los campos concatenados (en la página 169).

Para configurar un campo concatenado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. Si el campo concatenado aún no existe, cree uno.

   Para obtener más información, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).
6. En la página Campos, haga clic en el enlace Editar campos del campo concatenado.
7. En la página Editar campos, rellene los siguientes campos cuando sea necesario:

   a. **Nombre para mostrar.** Este campo es de sólo lectura.

   b. **Campos de usuario y del sistema.** Seleccione una opción en la lista Campos de usuario y sistema para agregar campos de parámetros al campo Texto para mostrar en la posición actual del cursor.

      Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista, se inserta %%%ID de usuario%%% en el campo Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.

      Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte "Campos de usuario y del sistema" en la página 163).

   c. Campos *Tipo de registro***.** Sitúe el cursor en el campo Texto para mostrar donde desee agregar un campo y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista.

      Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%% en el campo Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: *Tipo de registro* hace referencia al tipo de registro para el que está configurando el campo concatenado. Por ejemplo, si está editando un campo concatenado para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

d **Marcar para traducción.** Active esta casilla de verificación si desea que aparezca este campo concatenado en otros idiomas activados.

e **Texto para mostrar.** Muestra el texto adicional y los campos que componen el campo concatenado. En el campo Texto para mostrar, puede especificar los campos del tipo de registro, usuario y campos del sistema, además del texto adicional.

Por ejemplo, si desea configurar un campo concatenado que esté basado en los campos Cargo y Edad, puede seleccionar el cargo de los campos *Tipo de registro*, escribir el texto ", edad" y seleccionar Edad en los campos *Tipo de registro*. A continuación, el texto aparece en el campo Texto para mostrar:

%%%*Cargo*%%%, edad %%%*Edad*%%%

A continuación, por ejemplo, puede aparecer lo siguiente en el campo concatenado:

Gestor, edad 41

Puede utilizar la tecla Intro en el campo Texto para mostrar para especificar que el texto y los campos aparezcan en líneas independientes en el campo concatenado.

NOTA: si el texto para mostrar es demasiado largo para ajustarlo al diseño, se truncará. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres.

8 Haga clic en Guardar.

9 Agregue el campo concatenado a la página Detalles.

Para obtener más información, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos concatenados
- Restricciones de uso de los campos concatenados (en la página 169)
- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)

Restricciones de uso de los campos concatenados

Se aplican las siguientes restricciones al utilizar campos concatenados:

- Los campos concatenados sólo admiten los siguientes tipos de campo:
  - Dirección
  - Moneda
  - Date/Date Time

- Entero
- Número
- Porcentaje
- Lista de opciones
- Texto (completo)
- Texto (breve)

  NOTA: El campo Etapa de ventas no es un verdadero campo de lista de opciones. No se admiten los campos concatenados en este tipo de lista de opciones.

- El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (en la página 127).
- Los campos encadenados no pueden actualizarse mediante las acciones del flujo de trabajo de Actualizar valores y no se pueden incluir en los eventos de integración. En su lugar, debe utilizar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- No se pueden importar ni exportar los campos concatenados en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, puede importar y exportar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- Cuando configure un campo concatenado con un campo de dirección, se aplican las siguientes condiciones:
  - Puede añadir campos individuales desde una dirección, o desde más de una dirección, a un campo concatenado.
  - Solo los campos de dirección que agregue al campo concatenado aparecen en el campo concatenado. Sin embargo, cuando un usuario actualiza ese campo concatenado, el usuario puede editar todos los campos de las plantillas de direcciones relevantes, no solo los campos de dirección que aparecen en el campo concatenado, a menos que el campo pertenezca a una dirección compartida. Si un campo de dirección de un campo concatenado pertenece a una dirección compartida en un registro de socio, concesionario, contacto o cuenta, el usuario no puede editar los campos de las direcciones. En su lugar, el usuario puede seleccionar una dirección diferente.
- Al configurar un campo concatenado con una lista de opciones en cascada, todas las listas de opciones asociadas a la lista de opciones en cascada se deben agregar al campo concatenado. Si no agrega todas las listas de opciones, los campos se quedan como de solo lectura y no se pueden editar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos concatenados
- Configuración de campos concatenados (en la página 168)
- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)

Gestión de etiquetas de campos

Para utilizar una terminología que resulte familiar a los empleados, puede cambiar los nombres de los campos. Por ejemplo, puede cambiar la etiqueta del campo Nombre de cuenta por el de Nombre de compañía. También puede reemplazar la etiqueta de campo por un icono.

NOTA: los nuevos nombres para mostrar del campo tardan entre 30 y 60 minutos en aparecer en los informes y en los datos analíticos.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación. El menú Tipo mostrado e icono no está disponible si el idioma de traducción es distinto del idioma de usuario. Para obtener más información sobre la traducción de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 140).

Para cambiar el nombre de un campo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo.
6. Para cambiar el nombre del campo, realice lo siguiente:
   a. En la página Gestionar etiquetas de campo, seleccione Solo texto en el menú Tipo mostrado.
   b. Introduzca el nuevo nombre del campo en el campo Nombre mostrado.
7. Para utilizar un icono en lugar de una etiqueta de campo, realice lo siguiente:
   a. En la página Gestionar etiquetas de campo, seleccione Solo icono en el menú Tipo mostrado.
   b. (Opcional) Para seleccionar un icono distinto del predeterminado, haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y seleccione un icono.

   NOTA: si selecciona Ninguno en el menú Tipo mostrado, no se muestra ningún nombre de campo ni icono en la página de detalles del tipo de registro.
8. (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

   NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.
   Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, también se marcará para traducción el mensaje de error de validación de campo (de la página Edición de campo) si existe un mensaje de error. El campo Mensaje de error de validación de campo sólo es visible para aquellos usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administración de campos avanzada.

9 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:

a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

c Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

10 Haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la gestión de campos (en la página 119)
- Creación y edición de campos (en la página 140)

Uso de campos personalizados indizados

Para optimizar el rendimiento de Oracle CRM On Demand, puede utilizar campos personalizados que han sido optimizados para tipos de registros concretos. Estos campos optimizados, que se llaman *campos personalizados indexados* son campos especiales que mejoran el tiempo de respuesta durante la búsqueda o la ordenación en una determinada lista. Los campos personalizados indexados se configuran previamente en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Puede cambiar los títulos de estos campos, pero no puede cambiar las etiquetas de integración.

NOTA: opcionalmente, puede migrar los datos desde campos personalizados a campos personalizados indexados para aumentar el rendimiento de las listas para usuarios. Para migrar los datos existentes a los tipos de registros disponibles, utilice servicios Web o la función de exportación/importación de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la exportación e importación de datos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 622). Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte Integrar servicios Web (en la página 874).

Los campos personalizados indexados se fijan previamente de forma predeterminada con la palabra *Indexado*. Los siguientes tipos de registro no admiten los campos personalizados indexados:

- Evaluación
- Libro
- Usuario

En la tabla siguiente se muestran los tipos de registro que admiten campos personalizados indexados:

- Cuenta

- Equipo de la cuenta
- Actividad
- Dirección (de cuenta, contacto, concesionario y socios).

  NOTA: la personalización de listas de opciones para registros de direcciones está restringida. Consulte *Acerca de la personalización de listas de opciones en registros de direcciones*.
- Contacto de la cita
- Cita, Tarea y Llamada
- Usuario de citas
- Activo

  NOTA: los tipos de registro Cartera y Activo comparten los mismos campos IndexPicklist. Cuando agrega, edita o elimina un valor en un tipo de registro, la misma acción ocurre en el otro tipo de registro.
- Campaña
- Destinatario de la campaña
- Call Product Detail
- Ítems promocionales distribuidos de visita
- Contacto
- Mejores tiempos de contacto
- Equipo de contacto
- Objetos personalizados 1-3
- Concesionario
- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondos
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Nota
- Oportunidad
- Rol de contacto de oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Programa de socios
- Cartera

  NOTA: los tipos de registro Cartera y Activo comparten los mismos campos IndexPicklist. Cuando agrega, edita o elimina un valor en un tipo de registro, la misma acción ocurre en el otro tipo de registro.

- Categoría de producto
- Solicitud de servicio
- Solución
- Contacto de la tarea
- Usuario de tareas
- Usuario
- Vehículo
- Contacto de vehículo
- Historial de ventas de vehículos
- Historial de servicio de vehículos

Cada tipo de registro de la tabla tiene los siguientes campos personalizados indexados:

- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Fecha indexada
- Número indexado
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5
- Lista de opciones indexada 6
- Texto largo indexado
- Texto corto indexado 1
- Texto corto indexado 2

Todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen los siguientes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Fecha indexada
- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4

- Lista de opciones indexada 5

Excepciones: para todos los objetos personalizados, algunos campos utilizan convenciones de nomenclatura diferentes a los que se muestran en las tablas anteriores:

- Lista de opciones indexada 6 = Tipo
- Texto breve indexado 1 = Búsqueda rápida 1
- Texto breve indexado 2 = Búsqueda rápida 2
- Texto completo indizado = Nombre

Acerca de la personalización de listas de opciones en registros de direcciones

También se comparten todas las personalizaciones de listas de opciones para direcciones compartidas entre cuentas, contactos, concesionarios y socios (por ejemplo, listas de opciones indexadas, lista de opciones personalizada 1, lista de opciones personalizada 2, etc.). Sin embargo, es posible utilizar una etiqueta personalizada para la lista de opciones. Por ejemplo, aunque la definición de la lista de opciones para Lista de opciones indexada 1 es la misma para Dirección de cuenta y Dirección de contacto, se puede cambiar el nombre del campo por *Mi lista de opciones A* en un registro, mientras que se puede cambiar el nombre del campo por *Mi lista de opciones 1* en el otro registro. En las listas de opciones indexadas, los administradores de la compañía pueden elegir qué lista de opciones se va a personalizar y utilizar; sin embargo, no tienen el mismo control de las listas de opciones personalizadas.

Para usar campos personalizados indizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campo del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo y cambie el nombre de los campos personalizados indexados según corresponda para la compañía. Consulte Gestión de etiquetas de campo (consulte "Gestión de etiquetas de campos" en la página 171).

Revertir a los valores predeterminados

Puede revertir todos los nombres de campos renombrados a sus nombres originales. (La opción predeterminada no afecta a los campos personalizados ni a los valores de la lista de opciones agregada. No revierten a sus valores predeterminados.)

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para revertir la configuración a sus valores predeterminados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en el botón Gestionar etiquetas de campo.
6. Haga clic en el botón Predeterminado.

Cambio de los valores de las listas de opciones

Algunos campos muestran una lista desplegable de valores predefinidos que puede elegir el usuario. Esta lista de valores se denomina *lista de opciones*. Por ejemplo, los valores de la lista de opciones del campo Área de las solicitudes de servicio pueden ser Producto, Instalación, Mantenimiento y Capacitación.

Puede agregar, editar y volver a ordenar valores de las listas de opciones por campos. Las listas de opciones deben contener al menos un valor, pero el número máximo de valores (activos o desactivados) de una lista de opciones es de 1000. El número de orden de una nueva entrada de la lista de opciones se rellena automáticamente, pero puede modificarlo al editar la lista de opciones.

El sistema no permite cambiar los valores de listas de opciones utilizados en pronósticos y métricas de informe. Sin embargo, le permite cambiar otros valores de listas de selección que se utilizan como base de listas estándar que aparecen en otras áreas de la aplicación. Para esas listas estándar, la aplicación sigue incluyendo los registros que cumplen los criterios, independientemente de los valores de lista de selección a los que se haya cambiado el nombre. Para obtener más información, consulte Acerca de campos, listas de opciones y métricas (en la página 294).

Tras crear una nueva lista de opciones, un valor inicial denominado <*Sin valor*> estará disponible automáticamente en la lista de opciones. Este valor se utiliza para comunicar a los usuarios que los valores aún no existen en la lista de opciones, en caso de que el campo se agregue a un diseño de página antes de agregar valores reales a la lista. El valor predeterminado <*Sin valor*> desaparece de la lista de selección cuando se agrega un valor personalizado a la lista de opciones.

PRECAUCIÓN: no utilice el valor predeterminado <*Sin valor*> como parte de una nueva lista de opciones o una lista de opciones en cascada. Si se utiliza el valor de esta forma, pueden producirse errores en Oracle CRM On Demand. Si desea seguir teniendo disponible la opción <*Sin valor*> en la lista de selección, debe agregarla como un valor personalizado.

Como práctica recomendada, no cambie el nombre ni vuelva a utilizar los valores de lista de opciones existentes. En su lugar, desactive los antiguos valores de lista de opciones, cree un nuevo valor de lista de opciones y realice una importación o una actualización masiva (o bien, servicios web) para cambiar todos los valores de registro a los nuevos valores de lista de opciones. Si cambia un valor de una lista de opciones, debe verificar que el valor se actualiza y cambia para cada registro individual ya que Oracle CRM On Demand no lo implementa automáticamente.

NOTA: En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja. Si cambia los valores de visualización para el campo

Prioridad en el tipo de registro Actividad a partir de los valores predeterminados (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que agrega a la lista de opciones del campo Prioridad.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación. Además, para añadir o cambiar valores en la lista de opciones Estado para el tipo de registro Actividad, su rol debe incluir la lista de opciones Personalizar aplicación - Editar 'Estado' en el privilegio Actividad.

Para cambiar las listas de opciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
5. En el campo *Tipo de registro*, haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo cuyos valores desea personalizar.

   NOTA: debido a una codificación especializada, no se admite la personalización de la lista de opciones de Tipo de transacciones de muestra, Tipo de visita a la cuenta y Tipo de visita al contacto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

   ATENCIÓN: Al añadir o editar valores que estén disponibles de forma predeterminada en la lista de opciones del campo Estado para el tipo de registro Actividad, se pueden producir resultados no deseados para el procesamiento de la actividad. Oracle CRM On Demand busca especialmente los valores de los campos Terminado, Ejecutando, Enviado o Planificado cuando procesa actividades. Si su empresa desactiva estos valores de estado y los sustituye por valores predeterminados, el procesamiento de actividad en la aplicación Oracle CRM On Demand no funcionará como se ha indicado. Por lo tanto, no se recomienda cambiar los valores de la lista de opciones del campo Estado para el tipo de registro Actividad.
6. En la ventana Editar lista de opciones:
   - Para cambiar un valor existente, introduzca el nuevo valor en el campo Valores de lista de opciones o desactive el valor anterior para crear uno nuevo.

     NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en las listas de opciones de otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas, este nombre actualizado aparecerá en texto azul con corchetes hasta que introduzca manualmente las traducciones. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de los términos que hay que traducir.
     Si no activa Marcar para traducción, los otros valores de lista de opciones no se verán afectados por los cambios realizados.

- Para agregar un nuevo valor, introduzca la información en la fila que aparece en la parte inferior de la lista.

  Para agregar valores nuevos adicionales, haga clic en Guardar y crear nuevo.

  Los nuevos valores de lista de opciones agregados aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

- Para eliminar un valor, active la casilla de verificación Desactivado. Para ocultar o mostrar los valores desactivados, haga clic en Ocultar desactivado y Mostrar desactivado, respectivamente.

  ADVERTENCIA: al desactivar valores, se ocultan también las versiones traducidas a otros idiomas.

- Para reorganizar el orden de presentación de los valores de lista de opciones, cambie los números en la columna Orden.

  CONSEJO: es recomendable introducir los números con intervalos entre sí, es decir, 10, 20, 30, etc. De esa forma, podrá agregar valores en la mitad de la lista de opciones sin necesidad de reorganizar toda la lista.

- Para reorganizar los valores de lista de opciones en orden alfabético, haga clic en el botón Guardar y ordenar alfabéticamente.

7 En la ventana Editar lista de opciones, haga clic en Guardar y cerrar.

8 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo valor de lista de opciones:

a En la página Campos, seleccione el idioma en la lista desplegable Traducir a idioma.

b Haga clic en el enlace Editar lista de opciones apropiado.

c Escriba la traducción y haga clic en Guardar.

NOTA: para ayudarle a identificar el valor de lista de opciones durante la edición, la aplicación muestra el ID interno y el valor predeterminado específico del idioma. Si edita un valor de lista de opciones equivocado, la lista de opciones dejará de estar sincronizada entre los distintos idiomas. Al utilizar diseños dinámicos, no puede utilizar valores de lista de opciones idénticos a los ID de lista de opciones internos, ya que esto puede provocar un comportamiento impredecible.

Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones

Para muchos tipos de registro, puede mapear los valores de los campos de lista de opciones a uno o más grupos de valores de listas de opciones. Los grupos de valores de listas de opciones limitan los valores disponibles para los usuarios en los campos de lista de opciones. Cada grupo de valores de listas de opciones puede controlar uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257).

Al mapear los valores de un campo de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones, puede hacer lo siguiente:

- Mapear algunos, ninguno o todos los valores a un grupo de valores de listas de opciones determinado.
- Mapee cada valor a uno o más grupos de valores de listas de opciones o a ningún grupo de valores de listas de opciones.

Para mapear valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos de *tipo de registro*, haga clic en el enlace Editar PVG para la lista de opciones que desea mapear a uno o más grupos de valores de listas de opciones.
6. En las páginas Configuración de mapeo de PVG, en el paso 1, haga lo siguiente:
   a. En la sección Grupo de valores de listas de opciones de la página, seleccione un grupo de valores de listas de opciones.
   b. Use las flechas para mover los valores que desea mapear al grupo de valores de listas de opciones seleccionado de la lista Valores disponibles de lista de opciones a la lista Valores relacionados con la PVG seleccionada.
   c. Repita los pasos a y b para cada grupo de valores de listas de opciones que desee mapear al campo.
7. Cuando termine de mapear los valores a los grupos de valores de listas de opciones, vaya al paso 2 de las páginas Configuración de mapeo de PVG y confirme los mapeos.
8. Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 258)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)

Personalización de diseños de ítems relacionados

Puede personalizar los diseños de páginas para mejorar el aspecto de Oracle CRM On Demand. La funcionalidad de diseño para ítems relacionados permite personalizar un diseño de lista relacionada para la mayoría de tipos de registro para mostrar los campos especificados. Puede seleccionar campos de listas relacionadas y algunos campos principales. Puede seleccionar los campos que desea que aparezcan y

especificar el orden de los campos que responda a sus necesidades de negocio. Sin embargo, no puede seleccionar el número de filas mostradas ni especificar los campos de ordenación, salvo en el caso del elemento relacionado Oportunidades de determinados tipos de registros principales.

NOTA: no puede personalizar el diseño para la sección de información relacionada Equipos para la mayoría de los tipos de registro que dan soporte a los equipos.

Si en el perfil de la compañía se selecciona la opción Activar vista mejorada para separadores, puede especificar filtros predeterminados personalizados para las secciones de información relacionada que admiten la vista mejorada. Para obtener más información, consulte Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados (en la página 181).

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo personalizar el diseño de ítems relacionados.

Para personalizar el diseño de ítems relacionados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro que desee.
4. En la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el vínculo Diseño de información relacionada que desee para el tipo de registro seleccionado.

   Aparecerá la página Sección de información relacionada.
5. En la sección Configuración de información relacionada, seleccione el tipo de información relacionada que desea personalizar.

   Aparecerá la página Diseño de información relacionada para el tipo de información relacionada seleccionada.

   NOTA: los ítems de la sección Configuración de información relacionada varían según el tipo de registro seleccionado.
6. Realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.

   Aparecerá el Asistente de diseño de información relacionada que le guiará durante todo el proceso.
7. En el paso 1 Nombre del diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional) y haga clic Siguiente.
8. En el paso 2 Configuración de campos, seleccione los campos de la lista Campos disponibles y haga clic en las fechas arriba y abajo, situadas junto a la lista Campos seleccionados, para organizarlos en el orden que desee.

El número máximo de campos para un diseño es 20. Si selecciona más de 20 campos, aparecerá un error cuando intente guardar el diseño.

9 (Opcional) Para definir el criterio de ordenación de los artículos relacionados con la oportunidad del *tipo de registro*, haga lo siguiente:

a En la lista desplegable Ordenar por, seleccione un campo de ordenación.

Puede ordenar por fecha de modificación, nombre de oportunidad, fecha de cierre o fecha de creación.

b Haga clic en Ascendente o Descendente para seleccionar un orden de clasificación.

NOTA: Si no selecciona un campo de ordenación, se utilizan el campo de ordenación y orden de clasificación predeterminados.

Los criterios de ordenación se aplican tanto al lugar en el que se muestran las secciones de información relacionada como fichas, como al lugar donde se muestran como listas. El campo seleccionado en el menú desplegable Ordenar por se utiliza para la ordenación, incluso si ese campo no está disponible en la lista Campo seleccionado. Por ejemplo, si selecciona Creación: fecha en el menú desplegable Ordenar por, todas las oportunidades se ordenan por fecha de creación, incluso si el campo Creación: fecha no está disponible en la lista Campos seleccionados.

PRECAUCIÓN: Por motivos de rendimiento, se recomienda que utilice solo esta opción para ordenar artículos relacionados con la oportunidad de la cuenta.

10 Haga clic en Finalizar.

Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados

Si en el perfil de la compañía se selecciona la opción Activar vista mejorada para separadores, puede especificar filtros predeterminados personalizados para las secciones de información relacionada que admiten la vista mejorada. Si define un filtro para una sección de información relacionada, el filtro se aplica cuando un usuario abra la página Detalle del registro principal, en el caso de que se cumplan las dos condiciones siguientes:

- El usuario usa el formato de ficha para las secciones de información relacionada.
- El campo que se usa para el filtro es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro relacionado.

Los usuarios pueden borrar el filtro predeterminado. Sin embargo, cuando un usuario sale de la página Detalle del registro y luego vuelve a ella, el filtro predeterminado personalizado se aplica de nuevo.

Cuando especifique el criterio para un filtro predeterminado personalizado, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Solo puede existir un filtro para un tipo de registro relacionado para un tipo de registro principal determinado. No puede especificar diferentes filtros para los diseños individuales para un tipo de registro relacionado.

- Un filtro puede afectar al rendimiento cuando un usuario abre la ficha de información relacionada, así como cuando un usuario abre la página Detalle del registro, si la sección de información relacionada es la primera ficha que hay en la página Detalle.
- Si el campo que selecciona para el filtro no está en un diseño para la sección de información relacionada para el tipo de registro, se agrega dicho campo a la sección de información relacionada en tiempo de ejecución, siempre que el campo de filtro sea un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario.
- Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos que se puedan utilizar como campo de filtro. Se recomienda que use uno de los siguientes campos para el filtro.
- Si el campo que selecciona para el filtro no es un campo de lista de selección, el valor de filtro que introduzca se almacena en el idioma del usuario y no se traduce. Cuando un usuario abra la lista de registros relacionados, se filtran los registros por el valor introducido para el filtro, sin tener en cuenta el idioma del usuario que abra la lista filtrada. Para obtener información sobre el uso de campos de lista de selección en criterios de filtro predeterminados, consulte la sección Acerca de los campos de la lista de selección en los criterios de filtro predeterminados de este tema.
- Si usa un campo cuyo formato depende de la configuración regional del usuario actual para el filtro, la búsqueda devuelve los registros que coincidan con el valor de filtro, sin tener en cuenta el formato. Por ejemplo, si usa un campo de fecha para el filtro, la búsqueda devuelve los registros en los que la fecha que aparece en el campo de filtro coincida con la fecha que especifique, sin tener en cuenta el formato de la fecha para el usuario que visualice la lista de registros relacionados.
- La búsqueda de los registros que cumplen el criterio de filtro distingue mayúsculas de minúsculas.

Acerca de los campos de la lista de selección en los criterios de filtro predeterminados

Si selecciona un campo de lista de selección para el filtro y si la condición de filtro requiere que se especifiquen uno o más valores, puede usar el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar los valores, o puede introducir los valores directamente.

En el caso de las condiciones Igual a, Contiene todos los valores, No contiene los valores y No igual a, se aplica el siguiente comportamiento al especificar el criterio de filtro:

- Si usa el icono de búsqueda para seleccionar un valor de lista de selección, o si introduce un valor que coincide exactamente con un valor de la lista de selección existente en su idioma, el código independiente del idioma (LIC) del valor de la lista de selección se guarda para la búsqueda. Cuando un usuario abre la lista de registros relacionados, Oracle CRM On Demand compara el LIC que se ha guardado con los valores LIC de la lista de selección, y se usa el valor de la lista de selección correspondiente para el LIC en el idioma del usuario para filtrar la lista de registros relacionados.
- Si introduce un valor que no coincide exactamente con un valor de la lista de selección existente en su idioma de usuario, el valor que introduce se guarda para la búsqueda. El valor se guarda en su idioma de usuario. Cuando un usuario abre la lista de registros relacionados, Oracle CRM On Demand compara el valor que ha introducido con los LIC de los valores de la lista de selección. Los registros se filtran por el valor introducido para el filtro, sin tener en cuenta el idioma del usuario que abre la lista filtrada.

En el caso de las condiciones Entre, Mayor que y Menor que, el valor que introduzca o seleccione para el filtro se guarda para la búsqueda. El valor se guarda en su idioma de usuario. En el caso de estas condiciones, Oracle CRM On Demand compara el valor que introduzca con los LIC de los valores de la lista de selección.

En el caso de la condición Contiene al menos un valor, los valores que introduzca o seleccione para el filtro se guardan para la búsqueda. Los valores se guardan en su idioma de usuario. En el caso de esta condición, Oracle CRM On Demand compara el valor que introduzca con los valores de la lista de selección, y no con los LIC de los valores. Por lo tanto, el uso de la condición Contiene al menos un valor para un filtro predeterminado puede dar lugar a un comportamiento impredecible para los usuarios que tengan otro idioma de usuario.

Puede obtener más información sobre los criterios de filtro y los valores de filtro en los siguientes temas:

- Acerca de las condiciones de filtro
- Acerca de los valores de filtro
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

En el procedimiento siguiente se describe cómo especificar el criterio para un filtro predeterminado personalizado para un tipo de registro relacionado.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para especificar el criterio para un filtro predeterminado personalizado para un tipo de registro relacionado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro principal.

   Por ejemplo, si desea especificar un filtro para la lista de registros en una sección de información relacionada de la página Detalle de visita, haga clic en Actividad.
4. En la página Personalización de aplicaciones para el tipo de registro, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el enlace Diseño de información relacionada para el tipo de registro relevante.

   Por ejemplo, si desea especificar un filtro para la lista de registros en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalle de visita para las cuentas, en la página Personalización de aplicaciones de actividad, haga clic en Diseño de información relacionada de visita a la cuenta.
5. En la barra de título de la página Configuración de información relacionada, haga clic en Gestionar criterios de filtro predeterminados.
6. En la página Criterios de filtro predeterminados para el tipo de registro principal, realice una de las siguientes acciones:

   a. Si no existe aún un filtro para el tipo de registro relacionado, haga clic en Nuevos criterios de filtro predeterminados.

   b. Si ya existe un filtro para el tipo de registro relacionado, seleccione una opción en el menú del nivel de registro para el filtro, como se muestra a continuación:

      - Si desea editar el filtro, seleccione Editar.

- Si desea eliminar el filtro, seleccione Eliminar.

7 Si configura un filtro para el tipo de registro relacionado por primera vez, en el campo Tipo de registro relacionado de la página Edición de criterios de filtro predeterminados, seleccione el tipo de registro relacionado.

NOTA: Cuando edita un filtro predeterminado personalizado existente para un tipo de registro relacionado, no puede seleccionar otro tipo de registro relacionado en el campo Tipo de registro relacionado. Para crear un filtro para un tipo de registro relacionado diferente, debe crear un nuevo filtro.

8 En la sección Criterios de filtro predeterminados, seleccione el campo para el filtro, a continuación, la condición de filtro y, finalmente, seleccione o introduzca el valor de filtro.

9 Guarde los cambios.

Acerca de los límites del diseño personalizado

Los siguientes tipos de diseños tienen determinados límites:

- Diseños de páginas estáticas
- Diseños de páginas dinámicas
- Diseños de página inicial
- Diseños de búsqueda

En los tipos de diseño estático, dinámico y de página inicial, el número máximo de caracteres (incluidos los espacios) que se puede utilizar en un nombre de diseño personalizado es 50. En el tipo de diseño de búsqueda, el número máximo de caracteres (incluidos los espacios) que se puede utilizar en un nombre de diseño personalizado es 50.

En total, no utilice más de 30.000 caracteres en los nombres de los diseños de un tipo de registro determinado, incluido el diseño predeterminado, si es que existe. De lo contrario, el Asistente de gestión de roles no funciona correctamente. Este límite determina el número de diseños personalizados que puede crear. Cuando los nombres de los diseños se almacenan en Oracle CRM On Demand, van separados por una coma, de forma que el número total de caracteres necesarios para almacenar un nombre de diseño es:

1+(*longitud del nombre del diseño*)

En este caso, la *longitud del nombre del diseño* es el número de caracteres del nombre del diseño.

Para calcular cuántos diseños de un tipo determinado se pueden crear para un tipo de registro, determine cuántos caracteres utilizará en un nombre de diseño normal y luego aplique la siguiente fórmula:

30000/[1+(*longitud del nombre del diseño*)]

En esta fórmula, la *longitud del nombre del diseño* es el número de caracteres de un nombre de diseño normal.

Por ejemplo, si su compañía suele utilizar 29 caracteres en el nombre del diseño de cada página estática personalizada del tipo de registro Cuenta, se pueden almacenar aproximadamente 100 diseños de páginas estáticas para este tipo de registro, es decir, 30.000 dividido entre 30. Sin embargo, los caracteres que se han utilizado en el nombre del diseño de la página estática predeterminada para el tipo de registro se consideran parte del límite general. Por tanto, en este ejemplo, se pueden almacenar 999 diseños de página estática

personalizados para el tipo de registro Cuenta, o menos, dependiendo de la longitud del nombre del diseño de página predeterminado.

Igualmente, si la compañía utiliza 29 caracteres en el nombre del diseño de cada página inicial para el tipo de registro Cuenta, se pueden almacenar aproximadamente 999 diseños de página inicial personalizados para este tipo de registro, dependiendo de la longitud del nombre del diseño de la página inicial predeterminada para el tipo de registro Cuenta.

Personalización de diseños de páginas estáticas

El aspecto de una aplicación resulta esencial para su adopción por parte de los usuarios y una manera de conseguir el aspecto correcto es personalizando los diseños de página. Como parte del proceso de personalización, se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Agregar campos personalizados en los formularios de edición, detalles y creación.
- Establecer campos necesarios en los formularios de edición y creación.
- Agregar u ocultar secciones en las páginas de detalles.

  Puede hacer que las secciones no estén disponibles (ocultas) para los empleados o puede hacerlas disponibles, aunque ocultas inicialmente.

Hay dos métodos para personalizar los diseños de páginas. Para definir los diseños de páginas estáticas, defina campos específicos por rol o diseños de páginas dinámicas que cambien en función del tipo de registro creado. Los diseños de páginas dinámicas también se pueden asignar por rol. Número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de página es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte "Acerca de los límites del diseño personalizado" en la página 184).

NOTA: puede crear diseños de página para correos electrónicos, mensajes de voz y llamadas en Oracle Contact On Demand. No se admiten los diseños dinámicos en Oracle Contact On Demand. También puede definir diseños de página estáticos para crear nuevos registros, como se describe en Personalización de diseños de página para crear nuevos registros (en la página 192).

Puede crear nuevos diseños para cada tipo de registro y, después, asignar un diseño de páginas de cada tipo de registro a un rol de usuario. Cuando un usuario con ese rol inicia una sesión, el usuario ve el diseño personalizado para su rol y para cada tipo de registro. Por ejemplo, se pueden crear dos diseños de página para oportunidades: un diseño simplificado para los representantes de servicio, que muestra únicamente los campos más importantes y otro diseño para los representantes de ventas de campo, que muestra muchos más campos, y asignar los distintos diseños a los diferentes roles. Los usuarios que no estén asignados al rol de representante de servicio ni representante de ventas de campo verán el diseño predeterminado de la página de oportunidades. También, puede crear dos diseños de páginas para contactos, como que el campo Cuenta sea obligatorio cuando los representantes de servicio agreguen nuevos contactos, pero que no sea obligatorio cuando los gestores de servicio añadan nuevos contactos.

Si no asigna un diseño de página personalizado a un tipo de registro para un rol determinado, se utiliza la página predeterminada de ese tipo de registro.

Al personalizar un diseño de página, se determinan los siguientes aspectos:

- Los campos que aparecen en la página

Para que los campos personalizados aparezcan, es necesario agregarlos a los diseños de página. Después de esto, los usuarios con roles asignados al diseño de página personalizado verán los campos en la página de edición, en la página de detalles y el formulario de creación (en la barra Acción).

- Dónde aparecen los campos en la página
- Cuáles son los campos necesarios
- Cuáles son los campos de solo lectura
- Qué campos deben aparecer siempre en el diseño, incluso si los usuarios personalizan su diseño de campos
- Qué tipos de registros enlazados se muestran en las secciones de información relacionada en la página de detalles.

  Por ejemplo, puede establecer que los contactos enlazados se muestren en la página Detalles de la cuenta.
- Cuántas secciones de página deben aparecer y con qué encabezados.

Puede copiar diseños estándar, pero no puede editarlos ni eliminarlos. Puede eliminar diseños personalizados, a no ser que estén asignados a un rol o a un diseño dinámico.

Acerca de la personalización de diseños de página

Los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de la página de detalles para un tipo de registro si está activado el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada para su rol de usuario.

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

Para obtener más información sobre los diseños de página personalizados, consulte los temas siguientes:

- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244)
- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte "Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles" en la página 249)

Consideraciones sobre los campos en los diseños de página

Al crear los diseños de página, tenga en cuenta que:

- Algunos campos de registros son importantes en los cálculos de informes y pronósticos. Para reforzar un uso coherente de estos campos, se marcan siempre que sea necesario. No puede cambiar el indicador necesario en estos campos si se personaliza un diseño de página. Tampoco puede quitarlos de un diseño de página.

- Si se quitan los campos de un diseño de página, pueden afectar a la forma en que se utilizan los registros. Por ejemplo, si quita los campos Estado y Publicar en los registros de soluciones, los empleados que tengan ese diseño de página no pueden aprobar soluciones ni ponerlas a disposición de otros.
- Las direcciones están agrupadas de forma que el campo y sus etiquetas reflejan la convención de nomenclatura de cada país. Por lo tanto, en algunos tipos de registro no se pueden separar las líneas de dirección individuales. En su lugar, seleccione el campo que contiene el grupo de líneas de dirección (opción de dirección única). Esta opción sustituye los campos individuales que podía seleccionar en las versiones anteriores a la versión 20, como Calle, Ciudad o Código postal. Por ejemplo, para las oportunidades potenciales, el campo Facturación aparece en los pasos Configuración de campos y Diseño de campos del Asistente de diseño de páginas. El campo Facturación incluye todos los campos de Dirección de facturación.
- Puede mover campos de notas estándar y personalizados de la lista Campos de texto largo del diseño de página a otras áreas del diseño de página.
- Puede mover los siguientes campos a y de la lista Campos de texto largo, y a y de otras áreas del diseño de página:

Registro	Nombre del campo
Dirección de la cuenta	Descripción
Dirección	Descripción
Dirección	Comentarios
Plantilla de evaluación de ventas	Descripción
Actividad	Siguiente visita
Aplicación	Relaciones con el socio existentes
Aplicación	Beneficios de relación con el socio esperados
Aplicación	Texto largo indexado
Activo	Descripción
Libro	Descripción
Dirección del concesionario	Descripción
Evento	Descripción
Evento	Detalles de la sesión
Evento	Objetivo de la prueba
Fondo	Descripción
Solicitud de fondos	Descripción
Unidad familiar	Descripción

Registro	Nombre del campo
Invitado	Comentarios
Invitado	Detalle de la sesión
Ítem del plan de mensajes	Sinopsis
Ítem del plan de mensajes	Notas del ponente
Ítem del plan de mensajes	Destinatarios
Plan de mensajes	Destinatarios
Plan de mensajes	Comentario
Plan de mensajes	Descripción
Relaciones de ítems del plan de mensajes	Destinatarios
Relaciones de ítems del plan de mensajes	Sinopsis
Objetivo	Descripción
Objetivo	Público objetivo
Visita a la cuenta	Siguiente visita
Visita a la cuenta	Descripción
Cita	Siguiente visita
Cita	Descripción
Visita del asistente	Siguiente visita
Visita del asistente	Descripción
Dirección de contacto	Programaciones aceptables
Dirección de contacto	Descripción
Visita al contacto	Descripción
Visita al contacto	Siguiente visita
Visita inteligente	Descripción
Visita inteligente	Siguiente visita
Tarea	Descripción
Tarea	Siguiente visita
Socio	Descripción
Dirección del socio	Descripción
Programa de socios	Descripción

Registro	Nombre del campo
Producto	Descripción
Indicación del producto	Descripción
Ingresos	Descripción
Ingresos por cuenta	Descripción
Ingresos del contacto	Descripción
Ingresos de productos de la oportunidad	Descripción
Renuncia de muestra	Texto de renuncia
Lote de muestra	Descripción
Transacción de muestra	Comentarios
Solicitud de servicio	Asunto
Ítem de transacción	Descripción
Vehículo	Descripción
Historial de servicio de vehículos	Descripción

Diseños y listas de páginas

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos de búsqueda que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una lista. Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

NOTA: En el caso de las búsquedas avanzadas que inician los usuarios desde el enlace Avanzado en una lista de registros relacionados en un registro principal, las consideraciones adicionales se aplican a la disponibilidad de campos de búsqueda y a los campos que se pueden mostrar en los resultados de la búsqueda. Para obtener más información, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un diseño de página

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
5. En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en el vínculo Editar de un diseño existente para modificarlo.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en el vínculo Copiar para copiar un diseño existente.

   Aparecerá el Asistente de diseño de páginas, que le acompañará durante el proceso.

   NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic.
6. En el paso 1, Nombre de diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).
7. En el paso 2 (Configuración de campos), seleccione las características de los campos de la siguiente forma:
   - Active la casilla de verificación Obligatorio de aquellos campos que desea que sean obligatorios.

     NOTA: Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).
   - Active la casilla de verificación Sólo lectura en aquellos campos que desea que sean de sólo lectura.

- Seleccione la casilla de verificación Siempre en el diseño en cualquier campo que no desea que los usuarios puedan eliminar de su diseño.

  NOTA: Cuando crea un nuevo diseño de página, la casilla de verificación Siempre en el diseño está activada de forma predeterminada y es de solo lectura para cualquier campo que se configure como un campo obligatorio, a menos que se configure un valor predeterminado para el campo. Si se configura un valor predeterminada para un campo necesario, la casilla de verificación Siempre en el diseño está activada, pero puede desactivarla. También se recomienda que active la casilla de verificación Siempre en el diseño para cualquier campo que esté configurado como obligatorio condicionalmente. Y, si utiliza o planea utilizar un diseño de página dinámico para el tipo de registro, se recomienda que active la casilla de verificación Siempre en el diseño para el campo de lista de opciones que determina el diseño dinámico.

Para obtener información acerca de la casilla de verificación Obligatorio condicionalmente, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 137).

8 En el paso 3, Diseño de campos, puede hacer lo siguiente:

- Mueva los campos de la lista Campos disponibles del *tipo de registro* a las distintas secciones del área Organizar el diseño de la página de *tipo de registro*.

  Asegúrese de mover los campos personalizados y los campos específicos que desea agregar a los formularios. Asimismo, si algunos de los campos para los que ha seleccionado la casilla de verificación Siempre en el diseño en el paso 2 ya no están en el diseño, agréguelos al diseño.

  PRECAUCIÓN: A menos que se configure un valor predeterminado para un campo obligatorio, el campo obligatorio debe estar en el diseño de página. De lo contrario, cualquiera que tenga ese diseño no podrá crear ni editar un registro de ese tipo. Si se configura un valor predeterminado para un campo obligatorio, dicho campo puede aparecer opcionalmente en el diseño de página. De forma similar, debe asegurarse de que todos los campos obligatorios condicionalmente están en los diseños de página pertinentes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para esos campos cuando se hagan obligatorios.

- Elimine el campo Descripción del diseño de página o mueva el campo Descripción a otra área del diseño de página.

- Reorganice la información.

NOTA: estos cambios afectan a todos los formularios de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol adecuado visualiza las páginas. Sin embargo, si actualiza el diseño de los campos después de que un usuario personalice el diseño de los campos para el tipo de registro, los cambios no se aplican al diseño personalizado. Algunos campos incluyen un grupo de campos o campos de varias líneas. Evite mover esos campos, ya que la información podría solaparse con otros campos en el diseño final. Por eso, la aplicación no permite mover campos de texto de varias líneas como el campo Descripción. La aplicación utiliza una plantilla de direcciones que proporciona los campos específicos para cada país. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).

9 En Información relacionada en el paso 4, puede:

- Agregar o quitar secciones que aparecen en las páginas de detalles. Las secciones son áreas donde los usuarios pueden enlazar registros con el registro actual.

  Por ejemplo, si no desea que los empleados puedan enlazar productos a oportunidades, asegúrese de que la sección Productos no aparece en el cuadro Información disponible o Información que se mostrará.

NOTA: los usuarios pueden cambiar esta configuración predeterminada mediante el enlace Editar diseño en la página Detalle para su aplicación. Una vez que los usuarios hayan editado sus diseños personales, estos no verán los nuevos cambios en la información relacionada realizados por el administrador de la compañía hasta que vuelvan a editar los diseños.

- Cambiar el orden de las secciones en las páginas de detalles.

NOTA: estos cambios afectan a todas las páginas Detalle de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol personalizado adecuado visualiza las páginas.

10 En el Paso 5, Diseño de información relacionada, seleccione el diseño adecuado de información relacionada para cada una de las secciones de información relacionada de la página.

NOTA: el diseño predeterminado para cada sección de información relacionada es el estándar. Si ya ha creado diseños de información relacionada personalizados, puede seleccionarlos en la lista. Para obtener más información sobre la creación de diseños de información relacionada, consulte Personalización de diseños de elementos relacionados (consulte "Personalización de diseños de ítems relacionados" en la página 179).

11 Haga clic en Finalizar.

12 Para asignar el diseño de página de este tipo de registro a los roles de usuario si es necesario, consulte Adición de roles (en la página 347).

Personalización de diseños de página para crear nuevos registros

Puede crear y personalizar diseños de página utilizados para crear nuevos registros. Para estos diseños, puede mejorar el aspecto de Oracle CRM On Demand, permitiendo a los usuarios ver solo los campos más relevantes y utilizados con más frecuencia para un tipo de registro.

En la página Diseño de nuevo registro puede seleccionar los campos que desea que aparezcan en el diseño, los campos obligatorios y los campos de solo lectura, y puede reorganizar el orden de los campos en el diseño para satisfacer las necesidades del negocio.

Puede copiar o editar un diseño existente y, a continuación, modificarlo en los requisitos.

NOTA: el número de caracteres que puede utilizar en los nombres del diseño es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte "Acerca de los límites del diseño personalizado" en la página 184).

Después de crear un diseño, debe utilizar el Asistente de gestión de roles para asignar el diseño del nuevo registro a los roles de usuario que necesitan utilizar dicho diseño. Al hacerlo, también puede especificar dónde se utiliza el diseño en la aplicación. Por ejemplo, puede especificar que el diseño se utilice solo cuando un usuario crea un registro a través de la barra de acción o la cabecera global. Para obtener más información sobre la asignación de diseños de nuevos registros a roles, consulte Adición de roles (en la página 347) y Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro.

Para crear o modificar un diseño para crear nuevos registros

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

4 En la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el enlace Diseño de nuevo registro del *tipo de registro*.

5 En la página Diseño de nuevo registro, realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas, que le acompañará durante el proceso.

6 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

7 En el paso 2 (Configuración de campos), seleccione las características de los campos de la siguiente forma:

- Active la casilla de verificación Obligatorio de aquellos campos que desea que sean obligatorios.

  NOTA: los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de casilla de verificación marcado como obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).

- Active la casilla de verificación Sólo lectura en aquellos campos que desea que sean de sólo lectura.

Para obtener información acerca de la casilla de verificación Obligatorio condicionalmente, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 137).

8 En el paso 3, Diseño de campos, puede hacer lo siguiente:

- Mueva los campos de la lista Campos del tipo de registro disponibles a las distintas secciones del área Organizar el diseño de la página de *tipo de registro*.

  Asegúrese de mover los campos personalizados y los campos específicos que desea agregar al diseño de página.

  PRECAUCIÓN: A menos que se configure un valor predeterminado para un campo obligatorio, el campo obligatorio debe estar en el diseño de página. De lo contrario, cualquiera que tenga ese diseño no podrá crear un registro de ese tipo. Si se configura un valor predeterminado para un campo obligatorio, dicho campo puede aparecer opcionalmente en el diseño de página. De forma similar, debe asegurarse de que todos los campos obligatorios condicionalmente están en los diseños de página pertinentes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para esos campos cuando se hagan obligatorios.

- Quite el campo Descripción del diseño de página o asegúrese de que el campo Descripción se encuentra en la sección Campos de texto largo del diseño de página.
- Reorganice la información moviendo los campos entre secciones, según sea necesario.

NOTA: estos cambios afectan a todos los formularios de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol adecuado visualiza las páginas. Algunos campos incluyen un grupo de campos o campos de varias

líneas. Evite mover estos campos, ya que la información podría solaparse con otros campos en el diseño final.

9 Haga clic en Finalizar.

NOTA: después de agregar un diseño a la aplicación, es necesario ponerlo a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verlo. Para obtener más información sobre la adición y modificación de roles de usuario, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

Cambiar nombre de títulos de sección de campos

En las páginas de edición y detalles, los campos se agrupan en secciones. Para usar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar el nombre de los títulos sobre los grupos de campos en las páginas de edición y de detalles. En la página inicial de la cuenta, por ejemplo, puede cambiar Información básica de la cuenta a Perfil de la cuenta.

No puede cambiar el nombre de las secciones en los diseños estándar. Debe crear uno nuevo y cambiar el nombre de las secciones en el diseño personalizado.

Las secciones que no tienen campos no aparecen en la página de detalles.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de una sección

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.

5 En la página Diseño de página del *tipo de registro*, haga clic en Editar secciones.

6 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.

7 En Nombre mostrado, escriba el nombre que desea usar.

8 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

9 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:

a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

c Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Acerca de los subprogramas Web personalizados

Los applets web personalizados permiten incrustar contenido web externo, informes y cuadros de mandos en las siguientes ubicaciones de Oracle CRM On Demand:

- En el caso de los applets web globales:
  - Barra de acciones

    NOTA: Para la Versión 27 y versiones posteriores, esto también puede hacer referencia a applets web globales en la cabecera global que se pueden configurar como parte de un diseño de cabecera global y barra de acción.
  - Mi página inicial
- En el caso de los subprogramas Web de tipo de registro:
  - Página inicial de tipo de registro
  - Página de detalles

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Puede crear cinco tipos de applets web, lo que le permite incrustar distintos tipos de contenidos web:

- **Cuadro de mandos.** Se utiliza para incrustar cuadros de mandos.
- **Fuentes.** Se utiliza para incrustar contenidos actualizables RSS. Por ejemplo, puede que desee incrustar contenidos actualizables de noticias en Mi página inicial.

  Nota: Sólo se soporta el estándar RSS 2.0.
- **HTML**. Se utiliza para incrustar código HTML. Por ejemplo, utilice este applet Web para incrustar widgets Web desde una fuente externa como es Google Maps.
- **Informe.** Se utiliza para incrustar informes.
- **URL**. Se utiliza para incrustar el contenido disponible en la URL especificada en un applet de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede que tenga un applet Web personalizado en la página de detalles de oportunidad potencial que le permite ver una búsqueda de Google del nombre de dicha oportunidad potencial. Para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 251).

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Puede añadir un subprograma Web a cualquier tipo de registro en el que estén visibles los vínculos del diseño de la página.

Las dos ventajas de la creación de un subprograma Web personalizado en lugar de una ficha Web personalizada son las siguientes:

- Un applet Web personalizado que se muestra en una página, como Detalles de la oportunidad potencial, le permite ver los datos de la página de detalles junto con otros datos contextuales. Por otro lado, si ve los datos externos usando una ficha Web, cuando hace clic en la ficha Web, no accede a la página de detalles y se le redirecciona a la página de la ficha Web.
- Su compañía puede tener una gran cantidad de información que desea mostrar, por ejemplo, títulos de cartera. Con los subprogramas Web personalizados puede mostrar un amplio contenido de datos desde otro sitio Web sin tener que cargar la información en Oracle CRM On Demand. La carga de grandes volúmenes de datos en Oracle CRM On Demand requiere herramientas de integración para gestionar grandes volúmenes de columnas de datos.

Límites de applet web personalizado

El número máximo de applets web personalizados que se pueden mostrar en un asistente de diseño es 200. Este límite se aplica a los asistentes de diseño para Mi página inicial, las páginas iniciales de tipo de registro, las páginas de detalles y la barra de acciones. Los informes de página inicial personalizados se incluyen en el recuento de applets web personalizados para las ubicaciones de Mi página inicial y la página inicial de tipo de registro.

Este límite puede afectar a los diseños que ven los usuarios finales en la aplicación, así como a los asistentes de diseño que utilizan los administradores para crear y editar diseños. Si se crean más de 200 applets web personalizados para una ubicación (es decir, para Mi página inicial, una página de detalles o página inicial de tipo de registro, o la barra de acciones), la próxima vez que se edite un diseño para esa ubicación solo se mostrarán en el asistente de diseño los últimos 200 applets web personalizados que se hayan modificado. No se mostrará ningún applet web personalizado restante, aunque se hayan incluido en la lista de applets mostrados o en la de applets disponibles. Una vez guardados los cambios del diseño, el applet que no estuviera disponible en el asistente dejará de estarlo para los usuarios finales cuyo rol contenga dicho diseño, incluso si se ha mostrado antes en el diseño de forma predeterminada o si ha estado disponible para que los usuarios lo agregaran a su diseño.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 262)
- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 209)
- Creación de applets web HTML (en la página 204)

- Creación de applets web de informes (en la página 208)
- Creación de applets web de canales RSS (consulte "Creación de applets web de fuentes RSS" en la página 201)
- Creación de applets web URL (en la página 205)
- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 210)
- Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 213)
- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte "Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios" en la página 197)

Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios

Al solucionar un problema técnico para un usuario de Oracle CRM On Demand, es posible que desee desactivar todo el código personalizado de ese usuario, incluido el código personalizado en los applets de web y las adiciones principales de HTML para ese usuario. Si el problema ya no se produce cuando el código personalizado está desactivado, es probable que el código personalizado sea la causa del problema. Además, si se pone en contacto con Oracle para obtener ayuda, puede que se le solicite que desactive todo el código personalizado para ayudar a solucionar el problema.

El campo Activación de código personalizado del perfil de un usuario permite a los administradores desactivar todo el código personalizado de ese usuario y activar el indicador de código personalizado del usuario. Cuando el indicador de código personalizado está activado para un usuario, uno de los siguientes mensajes aparece en la parte inferior de cada página a la que el usuario accede en Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado activo.** El código personalizado se detecta y está activo en la página actual.
- **Código personalizado no detectado.** No se ha detectado código personalizado en la página actual.
- **Código personalizado desactivado.** Se ha detectado código personalizado en la página actual, pero el código personalizado está desactivado.

Para obtener más información sobre las opciones disponibles en el campo Activación de código personalizado, consulte Campos de usuario (en la página 307).

NOTA: Si agrega el campo Activación de código personalizado al diseño de la página Propietario de usuarios para un rol de usuario, los usuarios que tienen ese rol pueden desactivar el código personalizado y activar el indicador de código personalizado para ellos mismos.

Acerca del código personalizado en el código fuente

Si el código personalizado está activo en una página, el código personalizado es visible en el código fuente de la página, con comentarios para marcar el inicio y el fin del código personalizado. Si el código personalizado está desactivado, el código personalizado no está incluido en el código fuente de la página. En su lugar, el código fuente incluye un comentario para indicar que el código personalizado está desactivado.

Creación de applets web para tipos de registro

Puede incrustar contenido web externo creando un applet web personalizado que aparezca en una página inicial o en la página de detalles de un tipo de registro. También puede incrustar informes y cuadros de mandos en los applets web personalizados para páginas iniciales o páginas Detalle del tipo de registro.

Cuando cree un applet web, debe agregarlo a un diseño de página de una Página inicial o una página Detalles. Para que los usuarios puedan ver el diseño de página, debe asignarlo a un rol de usuario adecuado.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados. Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear applets solo si el idioma que se seleccione en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un nuevo applet web

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Gestión de diseños de páginas, haga clic en el enlace de applet web del tipo de registro necesario.
5. En la lista de subprogramas del *tipo de registro*, haga clic en Nuevo.
6. En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Especifique un nombre. El valor del campo de nombre aparecerá en la barra de título de la sección Información relacionada.

Campo	Comentarios
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de applets web personalizados, consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 213). Si cambia el nombre de un applet web personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción.
Ubicación	Seleccione Página inicial o la página Detalle, en función de si va a aparecer el contenido externo, el informe o un cuadro de mandos en una página inicial o en la página Detalle.
Columnas	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial. Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.

A continuación, rellene los campos en función del tipo de applet que necesite, como se describe en los siguientes temas:

- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 209)
- Creación de applets web HTML (en la página 204)
- Creación de applets web de informes (en la página 208)

- Creación de applets web de canales RSS (consulte "Creación de applets web de fuentes RSS" en la página 201)
- Creación de applets web URL (en la página 205)

Para poder ver el applet web

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
5. En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.

   Aparecerá el Asistente de diseño de páginas que le guiará durante todo el proceso.

   NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic. En el Paso 1, Nombre del diseño, asegúrese de que el diseño tiene un nombre y, si es necesario, una descripción.
6. En el paso 4 Información relacionada:
   a. Mueva el nuevo subprograma Web personalizado de la lista Información disponible a la lista Información que se mostrará.
   b. Haga clic en las flechas arriba y abajo para situar el nuevo applet web personalizado según sea necesario.
   c. Haga clic en Finalizar para crear el nuevo diseño.
7. Agregue el diseño de la página a los roles de usuario si es necesario; consulte Adición de roles (en la página 347).

Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 210)

Creación de applets web de fuentes RSS

Cree este tipo de subprograma para los contenidos actualizables RSS que desee incrustar en la aplicación. Configure subprogramas de contenidos actualizables RSS para que el contenido incrustado sea relevante para los roles de usuario.

Puede permitir a los usuarios configurar subprogramas de contenidos actualizables RSS, pero se recomienda permitir la configuración de un número reducido de subprogramas. Si agrega un subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción y hace que los registros estén disponibles en una ficha Web personalizada, los usuarios podrán leer los contenidos actualizables más fácilmente porque no tendrán que desplazarse a una página distinta.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Para crear un subprograma de canales RSS

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione Fuentes.

Campo	Comentarios

Campos de usuario y del sistema	Antes de crear un applet web en Oracle CRM On Demand, piense con detenimiento cómo utilizará las variables de campo de parámetro como %%%%User Id%%%%, si el campo contiene caracteres en los que se puede realizar el escape como referencias de entidad de carácter.
	
	Al insertar variables de campo de parámetro en HTML, se realiza el escape de los caracteres del nombre de campo como & como referencia de entidad de carácter correspondiente, (en este caso &) y el explorador amplía la referencia de entidad de manera que se muestre el carácter referenciado. Por ejemplo, es posible que desee crear un applet web HTML de página inicial con el nombre de la compañía: A&B Manufacturing. Desde la lista desplegable Campos de usuario y sistema, puede elegir Nombre de la compañía para insertar la variable: %%%%Company name%%%% y, en tiempo de ejecución, esta variable tendrá el valor A&B Manufacturing, que aparecerá en el explorador como A&B Manufacturing. Sin embargo, las referencias de entidad de carácter no se amplían en el código de JavaScript, por lo que, en este caso, debe poner la variable en un contexto al que se pueda hacer referencia, recuperarla del DOM de documento y, a continuación, codificarla según sea necesario. Estas diferencias se ilustran en el siguiente ejemplo de código HTML de applet web:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=”%%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Company name%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	El valor de var1 es “A&B Manufacturing” y el valor de var2 es “A&B Manufacturing”. Los valores de var1 y var2 son diferentes porque le explorador amplía las referencias de entidad en datos y etiquetas HTML pero no dentro del elemento <script>.
	
	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro al campo URL en la posición actual del cursor.
	
	Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%%ID de usuario%%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión.
	
	Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%%Hostname%%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
	
	Para obtener más información, consulte Campos de usuario y

Campo	Comentarios
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.
Funciones	Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand requiere una mayor codificación para mostrarlo correctamente.
URL	Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, http://rss.news.yahoo.com/topstories. Debe incluir la parte *http://* en la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede al applet web personalizado. **NOTA:** para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 251). También puede incluir en este campo parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el subprograma llama a la dirección URL de origen. Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo. **NOTA:** cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.
Permitir a los usuarios sustituir URL	Configure los subprogramas de contenidos actualizables RSS para el contenido relevante para los roles de usuario. Aunque puede permitir que los usuarios configuren estos subprogramas, se recomienda que solamente lo haga con un número reducido de subprogramas.

Campo	Comentarios
Abrir registros en	Seleccione un valor según si desea que los registros se abran en la ventana actual del explorador o en una nueva. Si desea agregar el subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción, recuerde que los contenidos actualizables se pueden leer fácilmente en una nueva ventana del explorador. De esta forma, los usuarios no tienen que acceder a otra página.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web HTML

Cree este tipo de subprograma para el contenido incrustado en el código HTML al que desee realizar adiciones.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Para crear un subprograma Web HTML

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione HTML.
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo HTML del subprograma Web donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

Campo	Comentarios
Adiciones principales de HTML	El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo. No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.
HTML de applet web	El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas <body>.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web URL

Cree este tipo de subprograma cuando desee incrustar contenido de una dirección URL en un IFrame.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Para crear un nuevo subprograma Web de dirección URL

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione URL.
Campos de usuario y del sistema	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro de usuario al campo URL en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión. Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.
Funciones	Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand requiere una mayor codificación para mostrarlo correctamente.

Campo	Comentarios
URL	Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, http://maps.google.com. Debe incluir la parte http:// de la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede al applet web personalizado. También puede incluir en este campo parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Por ejemplo, la siguiente dirección URL transfiere la dirección de envío a Google Maps: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo. **NOTA:** cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web de informes

Cree este tipo de applet cuando desee incrustar un informe. Puede especificar los filtros que se aplicarán al informe en tiempo de ejecución.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Antes de comenzar. El informe que desea incrustar en el applet web se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tiene acceso.

Para crear un applet web de informe

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

- En la página Subprograma web, rellene los siguientes campos y, a continuación, haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione Informe.
Ruta	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.
Parámetros	(Opcional) Especifique los filtros que desea aplicar al informe en tiempo de ejecución. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados. Puede agregar campos como parámetros, como se indica a continuación: ■ Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema. Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema. ■ (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.

Campo	Comentarios
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Descripción	(Opcional) Especifique una descripción para el applet.
Altura	Introduzca la altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Creación de applets web de cuadros de mandos

Cree este tipo de applet para incrustar un cuadro de mandos. Puede especificar los filtros que se aplicarán a los informes en el cuadro de mandos en tiempo de ejecución.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Antes de comenzar. El cuadro de mandos que desea incrustar en el applet web se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tiene acceso.

Para crear un applet web de cuadro de mandos

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198) y Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

- En la página Subprograma web, rellene los siguientes campos y, a continuación, haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione un cuadro de mandos.
Ruta	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar un cuadro de mandos.

Campo	Comentarios
Parámetros	(Opcional) Especifique los filtros que desea aplicar a los informes en el cuadro de mandos en tiempo de ejecución. Los filtros se aplican a todos los informes del cuadro de mandos. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados. ■ Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema. Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema. ■ (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Descripción	(Opcional) Especifique una descripción para el applet web.
Altura	Introduzca la altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS

Este tema proporciona un ejemplo de cómo configurar un applet web de fuentes RSS. Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio. Este ejemplo configura un applet web de fuentes RSS en la página de detalles de registro de contacto para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas de campo. El applet web muestra la fuente Twitter del contacto.

El administrador d la compañía configura el campo de ID de Twitter en el tipo de registro de contacto y crea el applet web de Twitter. A continuación, agrega el nuevo campo y el applet web de Twitter al diseño de la página para el rol Representante de ventas. Los usuarios que tengan este rol podrán introducir el ID de Twitter de un contacto en la página Detalles del contacto. Cuando un usuario (con el rol Representante de ventas) rellene el campo con el ID de Twitter del contacto, las fuentes RSS de Twitter aparecerá en el contacto y el applet web de Twitter aparecerá en la página Detalles del contacto.

Antes de empezar. Para configurar el campo ID de Twitter, cree el applet web de Twitter y agregue el campo y el applet al diseño de la página; para ello, debe tener el privilegio Personalizar la aplicación en el rol de usuario.

Para crear un applet web de fuentes RSS (administrador de la compañía)

1. Configure el campo ID de Twitter en el tipo de registro de contacto de la siguiente forma:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
   c. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Contacto.
   d. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campo de contacto.
   e. En la página Campos, haga clic en Campo nuevo.
   f. En la página Edición de campo de contacto, introduzca el ID de Twitter en el campo Nombre visible y seleccione Texto (breve) en el campo Tipo de campo.
   g. Guarde los cambios.
2. Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
3. Cree el applet web de Twitter de la siguiente forma:
   a. En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Applet web de contacto.
   b. En la página Lista de applets de contacto, haga clic en Nuevo.
   c. En la página Applet web de contacto, introduzca los detalles del applet web de la siguiente forma:
      - Introduzca un nombre para el applet web, como Fuente de Twitter de contacto.
      - En el campo Ubicación, seleccione Página Detalles.
      - En el campo Tipo, seleccione Fuentes.
      - En los campos de URL, introduzca: http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10
      - En el campo Permitir a los usuarios sustituir URL, seleccione No.
      - En el campo Abrir registros en, seleccione Ventana actual.

- En el campo Descripción, introduzca una descripción como Fuente de Twitter para el contacto.
- En el campo Altura, introduzca 200.

NOTA: la URL especifica que se deben mostrar 10 líneas de la fuente en el applet de la página Detalles de contacto (count=10). Para mostrar 10 líneas, la altura de 200 píxeles es la correcta para el applet. Si desea mostrar más de 10 líneas de la fuente en la página Detalles de contacto, cambie la URL según corresponda y aumente la altura del applet.

d Guarde los cambios.

4 Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.

5 Agregue el campo ID de Twitter y el applet de web al diseño de la página de contacto para el rol de usuario. Para ello:

a En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Diseño de página de contacto.

b En el menú de nivel de registro del diseño de página asignado al rol Representante de ventas, haga clic en Editar.

c En el paso 3, Diseño de los campos, utilice las flechas para mover el campo ID de Twitter desde la sección Campos de contacto disponibles al campo de la sección de la página en la que va a aparecer, por ejemplo, a la sección Información clave de contacto.

d En el paso 4, Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de web que ha creado en la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.

e Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

La próxima vez que un usuario que tenga el rol Representante de ventas edite un registro de contacto o cree un nuevo registro de contacto, el usuario puede configurar las fuentes RSS de Twitter de un contacto como se describe en el siguiente procedimiento.

Para configurar las fuentes RSS de Twitter para un contacto (usuario)

1 Abra un registro de contacto existente o cree y guarde un contacto nuevo.

2 En la página Detalles de contacto, si el applet de las fuentes de Twitter de contacto no aparece en la página, agregue el applet de la siguiente forma:

a Haga clic en Editar diseño.

b Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Información relacionada.

c En la página Diseño personal - Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de las fuentes de Twitter de contacto de la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.

d Guarde los cambios.

3. En la página Detalles de contacto, haga clic en Editar.
4. En la página Edición de contacto, en el campo ID de Twitter, introduzca el ID de Twitter del contacto.
5. Guarde los cambios.

   La fuente de Twitter del contacto aparecerá en el applet de las fuentes de Twitter de contacto en la página Detalles de contacto.

Traducción de nombres de informes personalizados y applets web

Dependiendo de la configuración de la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía, podrá introducir nombres traducidos para los siguientes tipos de applets:

- Applets web personalizados, incluidos los applets web globales y los applets web para los tipos de registro.
- Applets que muestran informes personalizados sobre las páginas iniciales de tipo de registro.
- Applets que muestran informes personalizados sobre Mi página inicial.

Si se ha anulado la selección de la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía, no podrá introducir nombres traducidos para estos tipos de applets.

Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está activada en el perfil de la compañía, se producirá el siguiente comportamiento para estos tipos de applets:

- El campo Traducir a idioma está disponible al ver una lista de los applets. Puede crear applets sólo si en el campo Traducir a idioma se ha seleccionado el idioma predeterminado de la compañía. Después de crear un nuevo applet, su nombre aparece en fuente azul y entre corchetes en todos los idiomas que no sean el idioma predeterminado para la compañía. A continuación, puede editar el applet para introducir las versiones traducidas de su nombre.
- La casilla de verificación Marcar para traducción está disponible en las páginas en las que edita los applets. Si cambia el nombre del applet en el idioma predeterminado para la compañía, podrá utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si las versiones traducidas del nombre del applet se van a reemplazar por el nombre actualizado o si van a permanecer sin cambios. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de applet actualizado aparece en la fuente predeterminada en el idioma predeterminado de la compañía y también aparece en fuente azul y entre corchetes en todos los demás idiomas hasta que introduzca el nombre traducido para el idioma. Si no activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el nombre de applet en el idioma predeterminado de la compañía, dicho nombre cambia en ese idioma predeterminado, pero los nombres de applet traducidos no cambian.

NOTA: Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de un nombre de applet.

Para introducir una versión traducida de un nombre de applet

1. Vaya a la página Lista de los applets.
2. En la página Lista de los applets, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea introducir un nombre traducido.
3. Haga clic en el enlace Editar del applet.
4. En el campo Nombre, introduzca el nombre traducido del applet.
5. Guarde los cambios.

Repita este procedimiento para cada idioma cuantas veces sea necesario.

Temas relacionados

- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198)
- Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 225)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 262)
- Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 273)

Definición de listas de opciones en cascada

Las listas de opciones en cascada restringen los valores de una lista de opciones, la lista de opciones *relacionada* basada en el valor seleccionado en otra lista de opciones, la lista de opciones *principal*. Por ejemplo, una lista de opciones principal puede presentar una lista de categorías de solicitudes de servicio y dirigir el valor de una lista de opciones relacionada llamada Subcategorías. Cuando el usuario selecciona, por ejemplo, el valor Instalación de Categoría, la lista de opciones de subcategorías se restringe dinámicamente para mostrar sólo los valores de la lista de opciones que están asociados con la categoría Instalación.

Puede enlazar varias listas de opciones, incluyendo campos de listas de opciones predefinidos y personalizados, como listas de opciones en cascada. También puede anidar listas de opciones en cascada, de tal forma que una lista de opciones relacionada en una definición de listas de opciones en cascada puede ser una lista de opciones principal de otra definición de listas de opciones en cascada.

Si tiene una serie de listas de opciones en cascada anidadas y actualiza el valor de la lista de opciones principal de nivel superior, los valores actualizados se reflejan solo en el primer nivel de anidamiento, como se muestra en el siguiente ejemplo:

- Tiene una lista de opciones principal en cascada llamada Tipo de cuenta y una lista de opciones relacionada llamada Prioridad de la cuenta.
- Tiene una segunda lista de opciones principal en cascada llamada Prioridad de la cuenta y una lista de opciones relacionada llamada Categoría de la cuenta.
- Tiene un registro Cuenta con los siguientes valores:
  - **Tipo de cuenta.** El valor para este campo es Cliente.
  - **Prioridad de la cuenta.** El valor para este campo es Alta.

- **Categoría de la cuenta.** El valor para este campo es Platino.

- Si actualiza el valor Tipo de cuenta a Socio, el valor de Prioridad de la cuenta se restablece automáticamente. Sin embargo, no se cambia el valor de Categoría de la cuenta.

Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Para obtener más información sobre el modo en que las listas de opciones en cascada funcionan con los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de lista de opciones (consulte "Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones" en la página 216). Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257).

Antes de empezar. Antes de crear una definición de listas de opciones en cascada, deben existir las listas de opciones principal y relacionada y estar visibles en el diseño de página. La lista de opciones principal debe estar visible para filtrar los valores de la lista de opciones relacionada. Para obtener más información sobre cómo crear listas de opciones, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140). Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear una definición de lista de opciones en cascada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

4. En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.

   Los tipos de registros mostrados incluyen el tipo de registro principal y los tipos de registro relacionados que tienen valores de listas de opciones personalizados. Por ejemplo, para las oportunidades, hay enlaces para Socio de oportunidad y Competidor de oportunidad.

5. En la página Listas de opciones en cascada, realice una de las siguientes acciones:

   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar una definición de listas de opciones en cascada existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo para crear una nueva definición de listas de opciones en cascada.

   El asistente de listas de opciones en cascada le guiará por todo el proceso.

6. En el paso 1 Seleccionar listas de opciones, seleccione una lista de opciones principal y una lista de opciones relacionada.

7. En el paso 2 Seleccionar valores, puede hacer lo siguiente:

   - Ver las asociaciones existentes entre un valor de lista de opciones principal y los valores de las listas de opciones relacionadas. Cuando selecciona un valor en la lista Valores disponibles de lista de opciones principal, se muestran los valores disponibles para la lista de opciones relacionada en la lista Valores disponibles de lista de opciones relacionada y los valores que aparecen se muestran en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada. Si no hay valores en la lista Valores mostrados de

lista de opciones relacionada, se mostrarán todos los valores de la lista de opciones relacionada cuando se selecciona el valor correspondiente de la lista de opciones principal.

NOTA: si se han definido grupos de valores de lista de opciones para la compañía, puede seleccionar o resaltar el grupo de valores de lista de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones para ayudarle a verificar que la configuración de la lista de opciones en cascada se ajuste correctamente a las necesidades de su negocio. Al seleccionar un grupo de valores de la lista de opciones, las listas Valores disponibles de lista de opciones principal y Valores disponibles de lista de opciones relacionada muestran solo los valores mapeados al grupo de valores de lista de opciones seleccionado.

- Crear una nueva asociación. Mover el valor deseado de Valores disponibles de lista de opciones relacionada a Valores mostrados de lista de opciones relacionada.
- Quitar una asociación existente. Mover el valor de Valores mostrados de lista de opciones relacionada a Valores disponibles de lista de opciones relacionada.

8 En el paso 3 Confirmar, puede confirmar las selecciones de los valores de lista de opciones relacionada para cada valor de lista de opciones principal y, a continuación, haga clic en Finalizar para completar la definición de las relaciones en cascada entre las listas de opciones principal y relacionada.

Si hace clic en Finalizar en el asistente, volverá a la lista de opciones en cascada para el tipo de registro actual.

Después de hacer clic en Finalizar y de añadir la definición de las listas de opciones en cascada a un diseño de página, se activará automáticamente para todos los roles que incluyan dicho diseño.

Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones

Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Si un campo es un campo relacionado en una definición de lista de opciones en cascada y también está mapeado a grupos de valores de listas de opciones, los valores disponibles para su selección en el campo cuando se crea o actualiza un registro se filtran primero por el grupo de valores de listas de opciones en el registro y después por la definición de lista de opciones en cascada.

Por ejemplo, supongamos que ha establecido la configuración siguiente para el tipo de registro Cuenta:

- Los campos Tipo de cuenta y Prioridad están enlazados en una definición de lista de opciones en cascada, con Tipo de cuenta como campo de lista de opciones principal.
- Los campos Grupo de valores de listas de opciones, Tipo de cuenta y Prioridad están todos presentes en el diseño de página de detalles.

Cuando el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena en una cuenta, los valores disponibles para su selección en los campos de lista de opciones son los siguientes:

- En el campo Tipo de cuenta, los valores mapeados al grupo de valores de listas de opciones están disponibles para su selección.

- En el campo de lista de opciones Prioridad, todos los valores mapeados al grupo de valores de listas de opciones están disponibles hasta que se seleccione un valor en el campo Tipo de cuenta. Una vez seleccionado un valor en el campo Tipo de cuenta, los valores del campo Prioridad se limitan a aquellos que cumplen los dos criterios siguientes:
  - El valor está mapeado al grupo de valores de listas de opciones.
  - El valor está enlazado con el valor del campo Tipo de cuenta en la definición de lista de opciones en cascada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Definir listas de opciones en cascada (consulte "Definición de listas de opciones en cascada" en la página 214)
- Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 257)
- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 258)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178)

Gestión de diseños de búsqueda

Para la mayor parte de los tipos de registro puede especificar los campos, tanto estándar como personalizados, que pueden usar los usuarios al buscar en los registros. Asimismo, puede especificar los campos que se muestran en la página de resultados de la búsqueda. Especifique los campos de búsqueda en un diseño de búsqueda y asigne un diseño de búsqueda para cada tipo de registro a los roles de usuario según sea necesario. Consulte Adición de roles (en la página 347).

Puede copiar un diseño de búsqueda existente y modificarlo posteriormente según sea necesario, o bien, puede editar diseños de búsqueda existentes. El diseño de búsqueda predeterminado es de solo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo. Para especificar los campos que se utilizan en las búsquedas y los campos que deben mostrarse en los resultados de búsqueda, utilice el Asistente de diseño de búsquedas.

NOTA: hay límites en el número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de búsqueda. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte "Acerca de los límites del diseño personalizado" en la página 184).

PRECAUCIÓN: al crear o editar un diseño de búsqueda para el tipo de registro Usuario, no agregue el campo Informa a y el campo Informa a (alias) al mismo diseño de búsqueda. Si estos dos campos se han configurado como disponibles en el diseño de búsqueda, se producirá un error en las búsquedas que se realicen con ese diseño de búsqueda. Para obtener más información sobre los campos Informa a e Informa a (alias), consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 321).

Gestión del comportamiento de las ventanas de búsqueda

También puede utilizar el Asistente de diseño de búsquedas para gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda y activar las asociaciones inteligentes. Para configurar el comportamiento de la ventana de búsqueda para cada tipo de registro, existen las siguientes opciones: Todas estas opciones se seleccionan en el diseño de búsqueda predeterminado:

- **Configurar ventana de consulta con campos predeterminados**. Si esta casilla de verificación está activada, se utilizarán los campos del diseño de búsqueda predeterminado.
- **Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta**. Si esta casilla de verificación está activada, al abrir la ventana de búsqueda se mostrará la lista de registros disponibles. Si esta casilla de verificación está desactivada, al abrir la ventana de búsqueda no se mostrará ningún registro.

  NOTA: si la visibilidad del gestor se activa para la compañía, puede resultar lento rellenar la lista de registros en algunas ventanas de búsqueda y, en algunos casos, se agota el tiempo de espera de la ventana de búsqueda. Para evitar que transcurra el tiempo de espera, desactive la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta del tipo de registro asociado con la ventana de búsqueda. A continuación, la ventana de búsqueda no mostrará ningún registro y los usuarios podrá especificar criterios de búsqueda para buscar los registros que deseen.

- **Resolución automática activada**. Si esta casilla de verificación está activada, se activan las asociaciones inteligentes. Las *asociaciones inteligentes* de Oracle CRM On Demand son búsquedas automáticas que facilitan a los usuarios la asociación de diferentes tipos de registro (por ejemplo, cuentas, contactos, oportunidades, actividades, etc.) entre sí. Cuando las asociaciones inteligentes están activadas, los usuarios pueden escribir todo el nombre del registro (o una parte) que desean asociar al registro principal en el campo apropiado y, a continuación, dejar que Oracle CRM On Demand resuelva automáticamente la asociación. Cuando el usuario intenta guardar los cambios, Oracle CRM On Demand busca una coincidencia para el nombre introducido por el usuario. Si Oracle CRM On Demand encuentra una única coincidencia, se utiliza el registro coincidente y se guardan los cambios del usuario. Si Oracle CRM On Demand no encuentra una coincidencia o encuentra varias coincidencias potenciales, se abre para el usuario una ventana de búsqueda. En la ventana de búsqueda, el usuario puede realizar búsquedas adicionales y luego seleccionar el registro adecuado. Si no están activadas las asociaciones inteligentes, los usuarios deben hacer clic en el icono de búsqueda junto a un campo para abrir la ventana de búsqueda, donde pueden buscar registros.
- **Mostrar la lista sensible al contexto como valor predeterminado de la ventana de búsqueda**. Esta casilla de verificación solo está disponible si se define como Habilitado el menú Listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda del perfil de la compañía. Si se activa la casilla de verificación Mostrar la lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada y el tipo de registro tiene una o varias listas sensibles al contexto, todas estas listas aparecerán antes que otras listas en el campo Lista del *tipo de registro* en la esquina superior izquierda de la ventana de búsqueda. Es bastante probable que las listas sensibles al contexto contengan los registros que requieren los usuarios. Para obtener más información sobre el campo Lista del *tipo de registro* y las listas sensibles al contexto, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda. Para obtener más información sobre el menú Listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda, consulte Configuración del perfil de la compañía y las opciones predeterminadas globales (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

  NOTA: Si selecciona Deshabilitado en las Listas de tipo de registro en el menú de las ventanas de búsqueda del perfil de la compañía después de haber establecido el diseño de la búsqueda, la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada ya no estará disponible en el asistente de Diseño de la búsqueda. Además, las listas sensibles al contexto no están disponibles en las ventanas de búsqueda, y la búsqueda inicial de un tipo de registro

determinado en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que tiene acceso el usuario, con independencia de si se ha seleccionado previamente la opción Mostrar listas sensibles al contexto como ventana de búsqueda predeterminada. Sin embargo, Oracle CRM On Demand almacena el valor de la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para cada diseño de búsqueda. Si más tarde vuelve a seleccionar Activado o Mixto en las listas de tipo de registro del menú de ventanas de búsqueda del perfil de la compañía, la configuración se restaura y vuelve a tener efecto la configuración de la casilla de verificación de lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para el diseño de cada búsqueda.

Si crea un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos, la siguiente opción está disponible si quiere que la ventana de diseño de búsqueda muestre los productos por división:

- **Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado.** En Oracle CRM On Demand, al crear un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos del asistente de diseño de búsquedas, puede configurar el diseño de búsqueda de productos para mostrar los productos por divisiones, seleccionando la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado. Al mostrar los productos por división en la ventana de consulta de productos, los usuarios podrán realizar una búsqueda en un conjunto de productos relevantes, reduciendo así la posibilidad de cometer errores al buscar y seleccionar de una lista. Para obtener más información, consulte Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos (en la página 222).

Si va a crear un diseño de búsqueda y desea configurar la página de resultados de búsqueda de Búsqueda por palabras clave mejorada para que se muestren campos de resultados específicos para los tipos de registro de cuenta, oportunidad, contacto, cita y tarea, estará disponible la siguiente opción:

- **Configurar búsqueda por palabras clave mejorada con campos de resultados de búsqueda seleccionados**. Si se activa esta casilla de verificación, los campos definidos en el diseño de búsqueda se muestran en la página de resultados de búsqueda de Búsqueda por palabras clave mejorada. Si esta casilla de verificación está desactivada, los campos clave del tipo de registro se muestran en la página de resultados de búsqueda.

Si está creando un diseño de búsqueda y desea especificar el primer campo de la lista de campos de búsqueda de destino como campo de búsqueda predeterminado en la ventana de consulta, la siguiente opción está disponible:

- **Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas.** Si se marca esta casilla de verificación, se utilizará el primer campo de la lista de campos de búsqueda de destino del diseño de búsqueda como campo de búsqueda predeterminado en la ventana de consulta. Si no se marca esta casilla de verificación, el campo de búsqueda predeterminado será el mismo que el campo al que se le ha asignado la consulta.

Buscar características de diseño para la búsqueda avanzada de registros relacionados

Al crear o editar un diseño de búsqueda, tenga en cuenta los requisitos para permitir que los campos estén disponibles como campos de búsqueda en las búsquedas avanzadas de registros relacionados. Al determinar si un campo está disponible para la búsqueda en una búsqueda avanzada de registros relacionados de un determinado tipo de registro, Oracle CRM On Demand utiliza las siguientes funciones del diseño de búsqueda para el tipo de registro en determinadas circunstancias:

- La lista de los campos de búsqueda disponibles en el diseño de búsqueda.

- La configuración de Restringir la búsqueda a los campos seleccionados en la casilla de verificación Diseño de información relacionada del diseño de búsqueda.

Para obtener más información sobre cuándo y cómo Oracle CRM On Demand utiliza estas funciones para determinar si un campo está disponible para la búsqueda en una búsqueda avanzada de registros relacionados, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados.

Antes de empezar. Para gestionar diseños de búsqueda, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo crear o modificar un diseño de búsqueda.

Para crear o modificar un diseño de búsqueda

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el tipo del registro para el que desee crear o modificar un diseño de búsqueda.
4. En la página Personalización de aplicaciones de *tipo de registro*, haga clic en el vínculo Diseño de búsqueda de *tipo de registro*.
5. En la lista Diseño de búsqueda, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en Eliminar para eliminar un diseño existente que no esté asignado actualmente a un rol.

   El asistente para el diseño de búsqueda le guiará durante todo el proceso.
6. En el Paso 1, Definir nombre de diseño, escriba o modifique el nombre y, si lo desea, proporcione una descripción del diseño.
7. Haga clic en Siguiente.

   En el Paso 2, Especificar campos de búsqueda, aparecen tres listas:

   - **Campos de búsqueda no disponibles.** Esta lista muestra todos los campos que no estarán disponibles para realizar búsquedas.
   - **Campos de búsqueda dirigida.** Esta lista muestra todos los campos que están disponibles para realizar búsquedas de destino y que se mostrarán en el applet de búsqueda de destino del tipo de registro en la barra de acción. El applet de búsqueda de destino puede mostrar un máximo de diez campos. Si agrega más de diez campos a la lista e intenta guardar el diseño, se muestra un mensaje de error. Si utiliza los campos Búsqueda de destino, también ocurre lo siguiente:
     - Los campos estarán disponibles como campos predeterminados rellenados automáticamente en el formulario de criterios Búsqueda avanzada.
     - Los campos seleccionados aparecerán como campos predeterminados rellanados automáticamente en los criterios de filtrado al crear o refinar listas.

- Los campos seleccionados aparecerán como conjunto de campos de los que puede realizar búsquedas en la ventana de búsqueda.

Si no se especifica ningún campo en esta lista, el tipo de registro aparece en el applet de búsqueda de destino, pero en él no aparece ningún campo de búsqueda.

- **Campos de búsqueda adicionales.** Esta lista muestra los campos que no se muestran en el applet de búsqueda de destino pero que están disponibles en otras búsquedas, como la búsqueda avanzada. Los campos indizados se muestran en verde. Los campos indizados que no distinguen entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul.

NOTA: para obtener un rendimiento óptimo, utilice campos indizados al definir los campos de búsqueda. Si la lista Campos de búsqueda de destino o Campos de búsqueda adicionales contiene algún campo que no esté optimizado, aparecerá un mensaje de advertencia.

Organice los campos en una lista haciendo clic en la flecha arriba o abajo, y mueva los campos entre las listas haciendo clic en las flechas hacia derecha e izquierda o las flechas arriba y abajo. El orden de los campos en las listas se utiliza en el applet de búsqueda dirigida en la barra de acciones y en los formularios de criterios de búsqueda.

NOTA: Los campos que se muestran con el texto de color púrpura no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Estos campos no están optimizados para realizar búsquedas rápidas.

8 En el paso 2, mueva los campos a la lista Campos de búsqueda no disponibles y organice los campos en las listas Campos de búsqueda de destino y Campos de búsqueda adicionales, según sea necesario.

9 (Opcional) En el paso 2, seleccione o anule la selección de Restringir la búsqueda a los campos seleccionados en la casilla de verificación Diseño de información relacionada según sea necesario para cumplir sus requisitos para que los campos estén disponibles como campos de búsqueda en las búsquedas avanzadas de registros relacionados.

Para obtener más información sobre esta casilla de verificación, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados.

10 (Opcional) Si desea seleccionar la casilla de verificación Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas en el paso 3, utilice las flechas para subir y bajar para situar el primer campo en la lista de campos de búsqueda de destino según sea necesario.

11 (Opcional) Seleccione la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado si quiere que la ventana de diseño de búsqueda muestre los productos por división.

NOTA: Esta opción solo está disponible al especificar un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos. Para obtener más información, consulte Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos (en la página 222).

12 Haga clic en Siguiente.

En el paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, hay tres listas:

- **Campos de resultados de búsqueda no disponibles.** Esta lista muestra todos los campos que no van a aparecer en los resultados de búsqueda.
- **Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda.** Esta lista muestra los campos que aparecerán en los resultados de búsqueda de la ventana de búsqueda. Esta lista tiene un límite de nueve campos.

- **Campos de resultados de la búsqueda adicionales**. Esta lista muestra los campos adicionales, además de los campos de la lista Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda, que aparecerán en resultados de búsqueda distintos de los resultados de la ventana de búsqueda.

  El número total de campos permitido en las listas Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda y Campos de resultados de la búsqueda adicionales es 20, lo que significa que los resultados de búsqueda no pueden mostrar más de 20 columnas. Para obtener más información sobre la búsqueda en los registros, consulte Búsqueda de registros.

PRECAUCIÓN: se recomienda agregar campos a las listas poco a poco, ya que el número de columnas de las listas puede afectar directamente al rendimiento. El rendimiento varía notablemente según el tipo de registro y el tipo de campo. Cada campo adicional puede aumentar el tiempo de carga para la lista.

13 En el paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, mueva los campos a las listas Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda y Campos de resultados de la búsqueda adicionales y reorganícelos, según sea necesario.

NOTA: en la lista Ventana de consulta y campos de resultados de la búsqueda, se determina el diseño de los campos de resultados de la búsqueda solo para ventanas de búsqueda de una sola asociación. No puede especificar el diseño de los campos de resultados de la búsqueda para ventanas de búsqueda de varias asociaciones.

14 Active o desactive las siguientes casillas de verificación, según sea necesario, para configurar el comportamiento de las ventanas de búsqueda:

- Configurar ventana de consulta con campos predeterminados
- Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta
- Resolución automática activada
- Mostrar la lista sensible al contexto como valor predeterminado de la ventana de búsqueda
- Configurar búsqueda por palabras clave mejorada con campos de resultados de búsqueda seleccionados
- Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas

15 Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 179)
- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)
- Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 228)

Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos

En Oracle CRM On Demand, al crear un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos del asistente de diseño de búsquedas, puede configurar el diseño de búsqueda de productos para mostrar los productos por divisiones, seleccionando la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de

búsqueda predeterminado. Al mostrar los productos por división en la ventana de consulta de productos, los usuarios podrán realizar una búsqueda en un conjunto de productos relevantes, reduciendo así la posibilidad de cometer errores al buscar y seleccionar de una lista.

Si selecciona que se muestren los productos por divisiones en el diseño de búsqueda de productos:

- La ventana de búsqueda de productos usa el campo División como el campo de búsqueda predeterminado y se rellena previamente con la división principal del usuario, si el usuario tiene una.
- Si se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, se muestra la lista de productos y se filtra automáticamente por la división principal del usuario. Si el usuario no tiene una división principal, se muestran todos los productos, pero no se filtran.
- Si no se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, no se muestran los productos en esta ventana.

Si se selecciona que no se muestren los productos por divisiones en el diseño de búsqueda de productos:

- La ventana de consulta de productos usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado.
- Si se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, esta ventana usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado y se muestran todos los productos.
- Si no se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, esta ventana usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado y no se muestran los productos.

El campo División no se agrega automáticamente al applet de búsqueda de destino. Sin embargo, puede agregarlo para que se muestre en el applet de búsqueda de destino en la barra de acciones.

El usuario no puede buscar por División si se ha indicado en la lista Campos de búsqueda no disponibles. Al seleccionar la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado, el usuario puede realizar la búsqueda solo con la ventana de consulta.

NOTA: Al seleccionar la casilla de verificación Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado, esta configuración tendrá prioridad sobre la casilla de verificación Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas. Para obtener más información sobre cómo especificar el campo de búsqueda predeterminado en una ventana de consulta, consulte Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217)
- Configurar división (consulte "Configuración de divisiones" en la página 77)

Gestionar acceso a listas y orden de listas

Para cada tipo de registro puede especificar las listas que están disponibles para cada rol así como el orden en el que se muestran las listas en la página inicial del tipo de registro.

Puede crear un nuevo diseño únicamente para aquellos roles que todavía no ha personalizado. También puede editar o eliminar diseños existentes. No puede gestionar el acceso a las listas y el orden de las listas privadas del usuario.

Antes de comenzar:

Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación, así el privilegio Gestionar listas públicas.

Para crear o modificar el acceso a las listas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Acceso a listas y orden, haga clic en el enlace Acceso a listas y orden de *tipo de registro*.
5. En la página Diseño de orden de listas, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
6. Si va a crear un nuevo diseño, seleccione un rol en la lista desplegable Nombre del rol.

   En la lista sólo están disponibles los roles que no tienen ya un diseño asociado.
7. Mueva las listas entre Todas las listas, Lista disponible para este rol y Ver en lista reducida, según considere necesario.
   - Todas las listas contiene, aparte de las listas privadas, todas las listas del tipo de registro.
   - Lista disponible para este rol contiene todas las listas disponibles para el rol seleccionado. Estas listas también se muestran en el campo Lista de *tipo de registro* en las ventanas de consulta del tipo de registro.
   - La opción Ver en lista reducida contiene las listas que se muestran en la sección Lista de la página inicial, en la lista de opciones de listas de las páginas Lista del tipo de registro, y en el campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda del tipo de registro. Para obtener más información acerca del campo Lista del *tipo de registro*, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda.
8. Reorganice el orden de las listas como desee mediante las flechas de dirección arriba y abajo.
9. Haga clic en Guardar.

Crear informes personalizados de la página inicial

Puede utilizar la función Informe personalizado de página inicial para agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a las páginas iniciales del tipo de registro. Esta función permite proporcionar la información más relevante para distintos usuarios. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar un informe personalizado de solicitud de servicio.

Para algunos tipos de registros, los informes estándar se muestran en la página inicial de tipo de registro de forma predeterminada. Puede sustituir los informes estándar con distintos informes, o bien puede agregar informes adicionales. También puede especificar informes de página inicial para tipos de registros en los que no se muestra ninguna página inicial de tipo de registro de forma predeterminada.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Para que un informe predefinido o personalizado esté disponible en una página inicial de tipo de registro, primero cree un registro Informe personalizado de página inicial para el informe. Cuando cree o edite los diseños de página inicial para un tipo de registro, en la lista Todas las secciones del Asistente de diseño de páginas de inicio se muestra cualquier registro de informe personalizado de página inicial creado para el tipo de registro. A continuación puede hacer que un informe esté disponible en un diseño de página inicial de la siguiente forma:

- Puede mover el informe a una de las listas de secciones que aparecen de forma predeterminada en el diseño de página inicial, de modo que cualquier usuario cuyo rol tenga ese diseño vea automáticamente ese informe en la página inicial de su tipo de registro.
- Puede mover el informe a la lista de Secciones disponibles en el diseño de página inicial, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño y el privilegio Personalizar páginas principales pueda agregar dicho informe a su página inicial de tipo de registro.

Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 228). Para obtener más información sobre cómo crear informes personalizados para Mi página inicial, consulte Activación de informes personalizados en Mi página inicial (consulte "Habilitar informes personalizados en Mi página inicial" en la página 273).

Acerca de los privilegios para gestionar los registros de informes personalizados de la página inicial

Si el rol tiene los privilegios adecuados, puede crear registros de informes personalizados y agregarlos a los diseños personalizados de página inicial para todos los tipos de registros. En la siguiente tabla se muestran los privilegios necesarios para las distintas tareas que se deben realizar para que un informe personalizado esté disponible en una página inicial.

Tarea	Privilegio necesario	Notas
(Opcional) Crear un informe personalizado y publicarlo en una carpeta disponible para toda la compañía	Administrar informes personalizados	Para obtener más información, consulte la sección Introducción a Analytics.

Tarea	Privilegio necesario	Notas
Crear un registro de informe personalizado de página inicial	Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía	Las instrucciones para esta tarea se proporcionan en este tema. El privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía se necesita solo si desea agregar un informe de la carpeta migrada compartida por toda la compañía a un informe personalizado de página inicial.
Agregar una sección de informe personalizado a un diseño de página inicial	Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal	Para obtener más información, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 228).
Agregar un diseño de página inicial a un rol de usuario	Gestionar roles y accesos	Para obtener más información, consulte Adición de roles (en la página 347).
(Opcional) Agregar o eliminar una sección de informe personalizado a una página inicial (usuario final)	Personalizar páginas iniciales	Para obtener más información, consulte Cambiar los diseños de la página inicial.

Antes de comenzar:

- El informe que quiera activar en una página inicial se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.
- Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear informes personalizados solo si el idioma que se selecciona en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un informe personalizado de página inicial

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en Informe personalizado de página inicial de *tipo de registro*.
5. Haga clic en Nuevo informe de página inicial.

6 En la página Detalles de informe personalizado de página inicial, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca el nombre del informe personalizado.
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un informe personalizado, se selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción en modo de solo lectura. Asimismo, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma distinto al idioma predeterminado para la compañía en el campo Traducción de la lista de informes personalizados antes de actualizar un informe personalizado existente. Si cambia el nombre de un informe personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de informes personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte "Traducción de nombres de informes personalizados y applets web" en la página 213).
Altura	Seleccione Único o Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
Anchura	Seleccione Único o Doble. Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. **NOTA:** Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.

Campo	Comentarios
Ejecutar informe inmediatamente	Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.
Catálogo	Seleccione el catálogo del informe que desea incrustar.

1 Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas.

El campo Ruta de informe se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.

2 En el campo Descripción, introduzca una descripción para el informe personalizado de página inicial.

3 Haga clic en Guardar.

Crear diseños de la página inicial de registros

Puede crear diseños personalizados de página inicial para distintos tipos de registros. Esta función permitirá proporcionar la información más relevante a los diferentes usuarios, lo que incluye la posibilidad de visualizar informes personalizados en las páginas iniciales de tipo de registro. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar la tarea actual relacionada con la solicitud de servicio del usuario y un informe personalizado de solicitud de servicio.

NOTA: Si desea utilizar un informe predefinido o personalizado en un diseño personalizado de página inicial, primero deber crear un registro Informe personalizado de página inicial para el informe, mediante el procedimiento descrito en Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 225).

Puede copiar un diseño de página inicial existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades. También puede editar diseños de página inicial existentes, excepto el diseño de página inicial predeterminado que es de sólo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo.

NOTA: el número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de la página inicial es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte "Acerca de los límites del diseño personalizado" en la página 184).

Después de crear un diseño personalizado de página inicial, debe utilizar el Asistente de gestión de roles para asignar el diseño a los roles de usuario que necesitan utiliza dicho diseño. Los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Personalizar páginas principales pueden personalizar su propio diseño de página inicial para un tipo de registro. El diseño personalizado puede mostrar cualquier sección que ponga a su disposición en el diseño de página inicial asignado al rol de usuario para dicho tipo de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

Para crear o modificar un diseño de página inicial

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

4 En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en el vínculo Diseño de página inicial de *tipo de registro*.

5 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.

6 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

7 En el Paso 2, Diseño de página de inicio, especifique las secciones disponibles y mostradas de la siguiente forma:

- Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.

  La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden agregar a una página inicial. Si no desea que un usuario pueda agregar una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.

- Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.

  Deje la secciones con doble ancho en la lista Lado izquierdo. Se extienden automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestra.

8 Haga clic en Finalizar.

NOTA: Después de agregar un diseño de página inicial personalizado a la aplicación, es necesario ponerlo a disposición de un rol de usuario antes de que los usuarios puedan verlo. Para obtener más información sobre la adición y modificación de roles de usuario, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347). Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar páginas principales, pueden editar el diseño de sus páginas iniciales con cualquier lista o informe disponible para ellos en el diseño de página inicial asignado a su rol para ese tipo de registro.

Personalización de seguimientos de auditoría

Para muchos tipos de registro, puede usar el seguimiento de auditoría para realizar un seguimiento de la creación, la eliminación y la restauración de registros, así como para realizar un seguimiento de las actualizaciones de campos específicos en registros existentes. En un registro de seguimiento de auditoría se muestran los detalles del usuario cuya acción ha disparado el registro de seguimiento de auditoría, el tipo de acción que se ha realizado y la fecha/hora de modificación. Cuando se actualiza un campo auditado de un registro existente, en el registro de seguimiento de auditoría del cambio del campo se muestran los valores antiguos y nuevos del campo.

NOTA: Si cuando se actualiza un registro no se actualiza ningún campo auditado, no se genera ningún registro de seguimiento de auditoría para la operación.

Configuración de la compañía para el seguimiento de auditoría

El tiempo durante el que los registros de seguimiento de auditoría se retienen en Oracle CRM On Demand se especifica en el campo Caducidad de auditoría (días) del perfil de la compañía. En la aplicación estándar, los registros se retienen 90 días, pero los administradores pueden especificar un período de tiempo distinto.

El número máximo de campos que puede auditar para un tipo de registro se especifica en el campo Campos auditables del tipo de registro del perfil de la compañía. En la aplicación estándar, el número máximo de campos es 35, pero los administradores pueden cambiar este límite.

NOTA: El número máximo de campos que se pueden auditar para un tipo de registro se muestra en la página Configuración de campos de auditoría de cada tipo de registro, pero el valor no se puede cambiar en esa página.

Para obtener más información sobre cómo cambiar la configuración de la compañía para el seguimiento de auditoría, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (en la página 23).

La auditoría tarda más tiempo y consume más recursos

La auditoría agrega tiempo de procesamiento a una operación, ya que las reglas de auditoría se deben evaluar cuando se realiza la operación. En el caso de operaciones de actualización, se debe generar y almacenar un registro de seguimiento de auditoría para cada campo auditado que se actualiza, de manera que cuantos más campos audite en un tipo de registro, más se tarda en guardar un registro de ese tipo.

Configuración de seguimiento de auditoría

En cada tipo de registro que admita el seguimiento de auditoría, puede especificar lo siguiente:

- Los campos que desea auditar.
- Si desea realizar un seguimiento de la creación de registros.

  NOTA: No puede anular la selección de la opción para realizar un seguimiento de la creación de registros en el seguimiento de auditoría Usuario.
- En el caso de registros que se pueden eliminar, si desea realizar un seguimiento de su supresión y restauración.

  NOTA: La opción para realizar un seguimiento de la eliminación y restauración de los registros no está disponible para los seguimientos de auditoría Usuario ni los de Administración de socios del usuario, ya que estos registros no se pueden eliminar.

El seguimiento de auditoría de un tipo de registro se activa en cuanto usted especifique que se debe auditar al menos un campo para el tipo de registro, o cuando seleccione una de las opciones para realizar un seguimiento de la creación, la eliminación o la restauración de los registros.

Acerca de la conversión de registros de seguimiento de auditoría en visibles para los usuarios

Los registros de seguimiento de auditoría aparecen en la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría de las páginas Detalle del registros, tal y como se describe en la sección sobre visualización de seguimientos de auditoría para registros. Para convertir los registros de seguimiento de auditoría en visibles para los usuarios, debe realizar lo siguiente:

- Agregue la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría a los diseños relevantes de la página Detalle del registro de un tipo de registro.

  NOTA: La sección de información relacionada Seguimiento de auditoría no está disponible para agregar a diseños de página para los tipos de registro Activo e Ingresos. La información de seguimiento de auditoría para estos tipos de registro solo se puede ver en el seguimiento de auditoría maestro.

- Actualice los perfiles de acceso de los usuarios relevantes para permitir el acceso a los registros de seguimiento de auditoría. Por ejemplo, para permitir que un usuario vea los registros de seguimiento de auditoría de las cuentas, otorgue al usuario un acceso de solo lectura al tipo de información relacionada Seguimiento de auditoría del tipo de registro Cuenta. Para obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

Los administradores también pueden ver el conjunto completo de registros de seguimiento de auditoría de todos los tipos de registro auditados en Seguimiento de auditoría maestro, tal y como se explica en Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 89).

Tipos de registro auditados de forma predeterminada

El seguimiento de auditoría está activado de forma predeterminada para los tipos de registro Oportunidad y Solicitud de servicio cuando se configura una compañía por primera vez. Además, en el caso de determinados tipos de registro que son específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, el seguimiento de auditoría está activado cuando el tipo de registro está activado para la compañía. En todos estos tipos de registro, el seguimiento de auditoría se configura de la siguiente manera:

- Se auditan determinados campos. Puede agregar campos a la lista de campos auditados, así como eliminar campos de la lista.
- Las opciones para realizar un seguimiento de la creación de registros y de realizar un seguimiento de la eliminación y la restauración de registros están seleccionadas. Estos parámetros se pueden cambiar.

Solo en los tipos de registro Oportunidad y Solicitud de servicio están configurados de forma predeterminada los siguientes elementos:

- La sección de información relacionada Seguimiento de auditoría está disponible en el diseño estándar de la página Detalle.
- Todos los perfiles de acceso estándar proporcionan acceso de solo lectura a los registros de seguimiento de auditoría.

El seguimiento de auditoría también está activado de forma predeterminada para el tipo de registro Usuario cuando se configura una compañía por primera vez. Se auditan determinados campos obligatorios de forma predeterminada. La opción para realizar un seguimiento de la creación de registros también está seleccionada, y no puede cambiar esta configuración.

En la siguiente tabla se muestran los tipos de registro que admiten el seguimiento de auditoría, y se muestra si el seguimiento de auditoría está activado para el tipo de registro de forma predeterminada. Asimismo, se enumeran los campos que se auditan de forma predeterminada.

NOTA: Si elimina todos los campos de la lista de campos auditados para un tipo de registro y, si además anula la selección de las opciones para realizar un seguimiento de la creación, la eliminación o la restauración de registros, el seguimiento de auditoría se desactiva para el tipo de registro.

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
Cuenta	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Acreditación	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Actividad	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Dirección	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Asignación	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Aplicación	Sí	Ingresos anuales, ID de aplicación, Estado de aprobación, Fecha de aprobación, Campaña, Aprobador actual, Dirección de correo electrónico, Relaciones con el socio existentes, Beneficios de relación con el socio esperados, Nombre, Apellidos, Ubicación, Nº de fax principal, Nº de teléfono principal, Nombre, Número de empleados, Socio, Programa de socios, Tipo de socio, Nivel del programa, Motivo de rechazo, Fuente, Estado de envío, Nº de fax del trabajo, Tel. trabajo.
Activo	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Producto bloqueado	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Perfil de intermediario	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Plan de negocio	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Campaña	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Certificación	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Reclamación	No	No se auditan campos de forma predeterminada.

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
Contacto	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Licencia del contacto en esta región	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Curso	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Cobertura	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Objetos personalizados 01 o superior	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Daño	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Registro del negocio	Sí	Estado de aprobación, Contacto asociado, Cliente asociado, Oportunidad potencial asociada, Oportunidad asociada, Teléfono móvil, Ciudad, Fecha de cierre, Nombre de la compañía, País, Moneda, Aprobador actual, Tamaño del negocio, Correo electrónico, Fecha de caducidad, Fax, Nombre, Apellidos, Nombre, Cuenta de socio de origen, Programa de socios, Código postal, Socio principal, Interés del producto, Motivo de rechazo, Región, Calle, Estado de envío, Número de teléfono, Tipo.
Distribuidor	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Evento	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Examen	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Cuenta financiera	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Titular de la cuenta financiera	No	No se auditan campos de forma predeterminada.

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
Título de la cuenta financiera	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Plan financiero	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Producto financiero	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Transacción financiera	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Fondo	Sí	Propietario, Socio, estado, Importe objetivo.
Solicitud de fondos	Sí	Aprobado, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Importe reclamado, Fecha de caducidad, Fondo, Concedido, Propietario, Fecha de aprobación previa, Solicitud de aprobación previa, Estado.
Asignación del contacto HCP	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Unidad familiar	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Propiedad del seguro	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Informe de auditoría de inventario	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Período de inventario	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Invitado	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Parte implicada	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Oportunidad potencial	No	No se auditan campos de forma predeterminada.

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
Solicitud de MDF	Sí	Importe aprobado previamente, Importe solicitado, Estado de aprobación, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de la reclamación, Fondo, Fecha de Fecha de aprobación previa, Estado de envío, Fecha de envío, Importe total aprobado de reclamación, Importe total solicitado de reclamación.
Plan de mensajes	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Ítem del plan de mensajes	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Relaciones de ítems del plan de mensajería	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Objetivo	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Oportunidad	Sí	Fecha de cierre, Pronóstico, Propietario, % de probabilidad, Ingresos, Etapa de ventas.
Pedido	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Socio	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Programa de socios	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Cuenta del plan	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Contacto del plan	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Oportunidad del plan	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Póliza	Sí	Cantidad nominal. Para obtener más información, consulte Campos de pólizas.
Titular de la póliza	No	No se auditan campos de forma predeterminada.

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
Cartera	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Indicación del producto	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Oferta económica	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Ingresos	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Renuncia de muestra	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Lote de muestra	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Solicitud de muestra	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Ítem de la solicitud de muestra	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Transacción de muestra	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Solicitud de servicio	Sí	Área, Causa, Descripción, Propietario, Prioridad, Fuente, Estado, Asunto, Tipo.
Firma	Sí	Contacto
Redes sociales	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Perfil social	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Solución	No	No se auditan campos de forma predeterminada.
Solicitud de precios especiales	Sí	Estado de aprobación, Fecha de autorización, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de la reclamación, Estado de envío, Fecha de envío, Importe total autorizado, Importe total solicitado, Importe total aprobado de reclamación, Importe total

Tipo de registro	¿Seguimiento de auditoría activado de forma predeterminada?	Campos auditados predeterminados
		solicitado de reclamación.
Usuario	Sí	Enviar siempre alertas críticas, Tipo de autenticación, Correo electrónico, Identificador externo para inicio de sesión único, Rol, Estado, ID de inicio de sesión de usuario.
Administración de socios del usuario	No	No se auditan campos de forma predeterminada. Se recomienda que inspeccione los siguientes campos: Enviar siempre alertas críticas, Tipo de autenticación, Correo electrónico, Identificador externo para inicio de sesión único, Rol, Estado, ID de inicio de sesión de usuario. **NOTA:** en Seguimiento de auditoría maestro, los cambios que se realizan en los registros de usuario a través de las páginas de autoadministración de socio se muestran con el tipo de registro Administración de socios del usuario.
Vehículo	No	No se auditan campos de forma predeterminada.

Se aplican las siguientes consideraciones a los campos en materia de auditoría:

- Para el seguimiento de auditoría Usuario, en la lista de campos auditados los campos obligatorios se muestran con texto de color rojo. No puede guardar el seguimiento de auditoría Usuario si elimina alguno de los campos obligatorios de la lista de campos auditados.
- En los campos de teclas extranjeras, el nombre (no el ID) se almacena y muestra en el seguimiento de auditoría. Por ejemplo, si se audita el campo Cuenta en el tipo de registro Oportunidad, en el seguimiento de auditoría se muestra el nombre de la cuenta en lugar del ID de fila.
- No hay campos de dirección disponibles para ninguno de los tipos de registro auditables.
- Los campos de lista de opciones muestran los valores dependientes del idioma (LDV, language dependent values) del usuario.
- Las columnas de ID que no aparecen en los diseños no están disponibles para auditar.

En el procedimiento siguiente se describe cómo personalizar el seguimiento de auditoría para un tipo de registro.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir todos estos privilegios:

- Personalizar la aplicación
- Administrar la auditoría de campos
- Gestionar roles y accesos

Para personalizar el seguimiento de auditoría para un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Configuración de auditorías de campos, haga clic en el enlace Configuración de auditorías de campos correspondiente al *tipo de registro*.
5. (Opcional) Seleccione Creación de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la creación de registros en el seguimiento de auditoría.
6. (Opcional) Seleccione Eliminación/Restauración de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la eliminación o restauración de registros en el seguimiento de auditoría.
7. En la página Configuración de campos de auditoría, mueva los campos desde la lista Campos disponibles a la lista Campos auditados según sea necesario.

   Si excede el límite de la compañía, recibirá un mensaje de error.

   La lista Campos disponibles contiene todos los campos personalizados y estándar para el tipo de registro que aún no se han auditado.
8. Haga clic en Guardar.

   La auditoría de un campo se aplica inmediatamente después de habilitarla.

NOTA: El tipo de registro Invitado es un tipo de registro secundario del tipo de registro Evento. Puede personalizar los campos de seguimiento de auditoría para el tipo de registro Invitado y configurar la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría para el tipo de registro Invitado mediante las páginas de Personalización de aplicaciones para el tipo de registro Evento. Puede agregar la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría para el tipo de registro Invitado solo a los diseños de la página de detalle del invitado. No puede añadir la sección de información relacionada Seguimiento de la auditoría del tipo de registro Invitado a los diseños de la página de Detalles de eventos. Además, para permitir que los usuarios vean el seguimiento de la auditoría de los registros de invitados, debe actualizar los perfiles con acceso relevante para otorgarles a los usuarios un acceso de solo lectura a un elemento relacionado con el Seguimiento de auditoría de invitado del tipo de registro principal de Evento.

Acerca de la información de los campos modificados de los registros

Oracle CRM On Demand utiliza los siguientes campos del sistema para almacenar información sobre el cambio más reciente en un registro:

- Modificación externa
- Modificación: fecha
- Modificado por
- Modificación: fecha externa

En algunos casos, Oracle CRM On Demand escribe información en uno o varios de estos campos para reflejar un cambio en el registro que no está causado por una acción explícita del usuario. Por este motivo, se recomienda que no confíe en la información de estos campos para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en los registros. En su lugar, utilice la función de seguimiento de auditoría para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en campos concretos de los registros. Para obtener información sobre la personalización del seguimiento de auditoría para tipos de registro, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229). Para obtener más información sobre cómo ver los cambios en la configuración de un campo y el acceso a los perfiles, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90).

La siguiente información es un ejemplo de un cambio de sistema en el campo Modificado por de un registro. Un usuario elimina una cuenta enlazada a un registro de contacto como cuenta principal para el contacto. Cuando el registro de cuenta eliminado está depurado en la base de datos, el enlace entre la cuenta eliminada y el contacto se quita de la base de datos. Una vez que el enlace se ha quitado de la base de datos, la próxima vez que un usuario abra el registro de contacto, Oracle CRM On Demand selecciona otra cuenta enlazada como cuenta principal del contacto y escribe el ID de la cuenta en el campo de cuenta principal. Si, por el contrario, no hay cuentas enlazadas al contacto, Oracle CRM On Demand actualiza el registro para reflejarlo. Oracle CRM On Demand actualiza el campo Modificado por con el nombre del usuario que ha abierto el registro de contacto.

Además, en el caso de los registros que son propiedad de un grupo, la información de los campos del sistema del registro se puede actualizar automáticamente después de suprimir a un usuario del grupo. Si el nombre del usuario suprimido del grupo aparece en el campo Propietario o en un registro compartido que pertenece al grupo, el nombre en el campo Propietario de ese registro se cambiará por el nombre de otro miembro del grupo después de suprimir al propietario del grupo. Cuando se realice ese cambio en la propiedad de un registro de oportunidad o registro de cartera, se actualizan los campos de sistema que almacenan información sobre el cambio más reciente en el registro y la información muestra que el usuario administrador de Oracle ha actualizado el registro. Sin embargo, en el caso de los otros tipos de registro que soportan grupos, los campos de sistema no se actualizan. Para todos los tipos de registro que soportan grupos, no se realiza un seguimiento en el cambio del campo Propietario del registro compartido en el seguimiento de auditoría si el campo se cambia como resultado de que se suprima al usuario del grupo, incluso si el campo Propietario se ha configura para que se llevan a cabo auditorías para el tipo de registro.

El campo Modificado por de un registro también puede mostrar el nombre de un usuario que no posee los privilegios y derechos de acceso necesarios para actualizar el registro directamente. Por ejemplo, cuando se cambia el estado de un usuario de Activo a Inactivo o de Inactivo a Activo, se actualizan los valores de los campos Usuarios activos y Usuarios inactivos de la página Perfil de la compañía. Como resultado de los cambios realizados en estos campos, el campo Modificado por de la página Perfil de la compañía se actualiza para mostrar el nombre del usuario que actualizó el registro de usuario, incluso si el usuario que realizó el cambio no tiene el privilegio necesario para actualizar el perfil de la compañía.

Especificación de diseños de página dinámica

Los diseños dinámicos agilizan la aplicación para los usuarios finales al permitirles gestionar únicamente el subconjunto de información que es relevante en una situación dada. Por ejemplo, imagine que su compañía

desea realizar el seguimiento de tipos de cuenta diferentes, como cuentas de cliente, de clientes potenciales o de socios. Con la característica de diseño de página dinámica, puede configurar diferentes diseños que muestren un conjunto diferente de campos de cuenta y elementos relacionados en función del tipo de cuenta. A continuación, puede asociar los diferentes diseños a uno o más roles de usuario. Cuando los usuarios profundizan en un registro de cuenta determinado, se les muestra el diseño de página adecuado, según el rol del usuario y el tipo de cuenta.

Si define diseños de páginas dinámicas para un tipo de registro, se utiliza un valor de lista de opciones predefinido para realizar la interpretación de los diseños de página. Especifique que se muestre un diseño de página para cada valor de la lista de opciones. Así los usuarios podrán ver diferentes diseños de página para diferentes registros del mismo tipo, según el valor de la lista de opciones seleccionado en el registro.

NOTA: al utilizar diseños dinámicos, no puede utilizar valores de lista de opciones idénticos a los ID de lista de opciones internos, ya que esto puede provocar un comportamiento impredecible.

Debe asociar los diseños de páginas dinámicas a los roles de usuario, según considere necesario. Existe una relación muchos a muchos entre los diseños de páginas dinámicas y los roles de usuario.

Cada valor de la lista de opciones solo tiene asociado un diseño, pero un diseño de página se puede asociar a varios valores de la lista de opciones. Hay un límite de 200 asociaciones entre los valores de la lista de opciones y los diseños de página. No se puede eliminar un diseño que ya se encuentre asociado a un rol de usuario.

Precaución: se recomienda que todos los diseños dinámicos asociados a una lista de opciones principal incluyan dicha lista. Si uno de los diseños asignados no tiene la lista de opciones principal, y el valor de la lista de opciones asociado a ese diseño se selecciona y se guarda para un registro, no podrá ver la lista de opciones principal en el diseño, por lo que no podrá editar el campo.

En la siguiente tabla se muestran los valores predefinidos de la lista de opciones principal para cada tipo de registro.

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Cuenta	Tipo de cuenta
Actividad: Cita	Tipo
Actividad: Tarea	Tipo
Cita	Tipo
Activo	Tipo de activo
Plan de negocio	Tipo
Actividad de la visita	Tipo
Campaña	Tipo de campaña
Contacto	Tipo de contacto
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 o superior	Tipo
Registro del negocio	Tipo

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Distribuidor	Estado
Evento	Tipo
Fondo	Estado
Solicitud de fondos	Estado
Unidad familiar	Segmento
Informe de auditoría de inventario	Tipo
Oportunidad potencial	Fuente de oportunidad potencial
Formación médica	Tipo
Respuesta al plan de mensajería	Tipo
Plan de mensajes	Tipo
Ítem del plan de mensajes	Tipo
Relaciones de ítem del plan de mensajes	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidad	Tipo de oportunidad
Ingresos de productos de la oportunidad	Tipo
Socio	Estado de organización de socio
Programa de socios	Tipo de socio
Póliza	Línea de negocio
Cartera	Tipo de cuenta
Ingresos	Tipo
Ingresos: Ingresos por cuenta	Tipo
Ingresos: Ingresos del contacto	Tipo
Transacción de muestra	Tipo
Solicitud de servicio	Tipo
Solución	Estado
Tarea	Tipo
Vehículo	Tipo de producto

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Información financiera del vehículo	Tipo de financiación

Número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de página es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte "Acerca de los límites del diseño personalizado" en la página 184).

Diseños y listas de páginas

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos de búsqueda que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una lista. Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

NOTA: En el caso de las búsquedas avanzadas que inician los usuarios desde el enlace Avanzado en una lista de registros relacionados en un registro principal, las consideraciones adicionales se aplican a la disponibilidad de campos de búsqueda y a los campos que se pueden mostrar en los resultados de la búsqueda. Para obtener más información, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar la aplicación – Administrar diseños dinámicos.

Para crear o modificar un diseño de página dinámica

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

4 En la sección Administración de diseños dinámicos, haga clic en el vínculo Diseño dinámico de *tipo de registro*.

5 En la lista Diseño de página dinámica, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

El Asistente para diseño dinámico le guiará durante todo el proceso.

6 En el paso 1 Nombre del diseño:

a Especifique un nombre para el diseño dinámico.

b Seleccione un de diseño predeterminado. Este diseño se presenta como el predeterminado en el siguiente paso.

El campo Lista de opciones principal muestra la lista de opciones cuyos valores determinan el diseño que verán los usuarios.

7 En el Paso 2, Asignar diseños, asocie cada uno de los valores de la lista de opciones a un nombre de diseño.

NOTA: para cada diseño de página dinámica, hay un límite de 200 asociaciones entre la lista de opciones principal y los diseños de página.

Cuando un registro tiene el valor de la lista de opciones correspondiente, se muestra el diseño seleccionado.

8 Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Para obtener información sobre cómo los diseños de página personalizados interactúan con los diseños de página dinámicos:

- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244)
- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte "Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles" en la página 249)

Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles

Cada rol de usuario tiene un diseño de página asignado para cada tipo de registro. Los diseños de página determinan los campos, las secciones de página y las secciones de información relacionada que los usuarios pueden ver en las páginas cuando crean, ven y editan registros de los distintos tipos. Los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de la página de detalles para un tipo de registro si está activado el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada para su rol de usuario. Los usuarios pueden mostrar u ocultar las secciones de información relacionada y también pueden cambiar el orden en que aparecen estas secciones en la página Detalle.

NOTA: dependiendo de la configuración del rol de usuario, los usuarios también podrán personalizar el diseño de los campos en las páginas de registro. Para obtener más información, consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles (en la página 249).

Si es necesario, puede restablecer cualquier versión personalizada de los diseños de página a la configuración predeterminada de un rol. Para obtener más información, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377).

Cómo interactúan los diseños de información relacionada personalizados con los diseños de página estáticos

Cuando se utiliza un diseño de página estático, un usuario ve el mismo diseño para todos los registros de un tipo de registro dado. Cuando un usuario crea un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un diseño de página de detalles estático, el comportamiento es el siguiente:

- Cuando el usuario cambia el diseño de las secciones de información relacionada de la página Detalle para un tipo de registro, se utiliza el diseño personalizado del usuario cada vez que éste abre la página Detalle para un registro de ese tipo.
- El diseño personalizado que tenga el usuario para las secciones de información relacionada se sigue utilizando para todos los registros de dicho tipo hasta que se produzca una de las acciones siguientes:
  - El usuario edita de nuevo el diseño personalizado de las secciones de información relacionada.
  - El usuario restablece el diseño al diseño de página predeterminado del rol del usuario.

    NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.
  - El administrador de la compañía restablece el diseño de página del rol de usuario al diseño de página predeterminado.

    NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

- Si el administrador de la compañía realiza cambios en las listas de secciones de información relacionada disponible y mostrada en un diseño de página predeterminado para un rol de usuario, el comportamiento será el siguiente:
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada que anteriormente no estaba disponible a la lista de secciones mostradas o la lista de secciones disponibles del diseño de página predeterminado, dicha sección no se mostrará de forma automática en el diseño personalizado correspondiente del usuario. Si el usuario desea ver la sección que ahora sí está disponible, debe editar el diseño personalizado para agregar la sección a la lista de secciones mostradas.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones mostradas a la lista de secciones disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá disponible para ese usuario hasta que éste la quite de la lista de secciones mostradas del diseño personalizado o restablezca el diseño al valor predeterminado.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones no disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá mostrándose en la página de detalles del registro de ese usuario. Sin embargo, la siguiente vez que el usuario edite el diseño personalizado de la página de detalles, la sección dejará de aparecer en la lista de secciones mostradas; cuando el usuario haga clic en Guardar en la página Diseño de página personal, la sección no disponible se quitará del diseño y dejará de mostrarse en la página de detalles del registro.

Cómo interactúan los diseños de información relacionada personalizados con los diseños de página dinámicos

Para algunos tipos de registros, los administradores de la compañía pueden crear diseños de página dinámicos. En los diseños de página dinámicos, se utiliza un valor de lista de opciones en un campo de un registro para determinar la visualización dinámica del diseño de página para el registro. Por ejemplo, puede que su compañía desee que los usuarios vean un diseño determinado para las páginas Detalle de las cuentas cuyo tipo es Cliente, y que los usuarios vean un diseño de página diferente para las cuentas del tipo Competidor. En tal caso, el administrador de la compañía puede configurar un diseño dinámico para la página Detalle de cuenta y asignarlo a roles de usuario como sea preciso.

Cuando se utilizan diseños dinámicos, la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía determina si un usuario puede crear sólo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro o varios diseños personalizados para un tipo de registro. El comportamiento de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales es el siguiente:

- Si se anula la selección de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía, el usuario podrá crear sólo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro. El diseño personalizado del usuario de las secciones de información relacionada se utiliza para la página Detalle de todos los registros de ese tipo, con independencia del valor del campo de lista de opciones que determina la visualización dinámica del diseño de página.

  Por ejemplo, supongamos que el diseño dinámico se utiliza para el tipo de registro Cuenta que se ha descrito anteriormente. Si un usuario cambia el diseño de las secciones de información relacionada mientras trabaja en la página Detalle de una cuenta del tipo Competidor, se utiliza el diseño personalizado de las secciones de información relacionada en la página Detalle de todos los registros de cuentas, con independencia del tipo de cuenta.

Después de que se haya personalizado el diseño, todos los cambios que el usuario haga posteriormente al diseño personalizado se reflejarán en la página Detalle para todos los registros de ese tipo. Si el usuario restablece el diseño de las secciones de información relacionada del tipo de registro al diseño predeterminado para el rol del usuario, se utilizan los diseños de página dinámicos del tipo de registro para las páginas de detalles de registro.

Por ejemplo, supongamos que el diseño dinámico se utiliza para el tipo de registro Cuenta que se ha descrito anteriormente. Después de que un usuario restablezca el diseño de las secciones de información relacionada del tipo de registro Cuenta al diseño predeterminado para el rol del usuario, se utiliza el diseño de página dinámico apropiado para el tipo de cuenta: Competencia o Cliente.

- Si la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales está activada en el perfil de la compañía, el usuario podrá optar por crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para cada uno de los valores del campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página. El diseño personalizado del usuario para un valor de la lista de opciones se utiliza cada vez que el usuario abre un registro de ese tipo, en el que se ha seleccionado el valor de la lista de opciones.

  Después de que el usuario cree un diseño personal de las secciones de información relacionada para un valor de lista de opciones, el usuario podrá cambiar de nuevo el diseño personalizado o crear diseños personalizados para otros valores de la lista de opciones. El usuario también puede optar por restablecer los diseños de las secciones de información relacionada para todos los valores de lista de opciones a los diseños de página predeterminados.

Independientemente de la configuración establecida en la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía, la interacción entre los diseños personalizados de un usuario de las secciones de información relacionada y los diseños de página para el rol del usuario es de la siguiente forma:

- Si el administrador de la compañía realiza cambios en las listas de secciones de información relacionada disponible y mostrada en un diseño de página predeterminado para un rol de usuario, el comportamiento será el siguiente:
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada que anteriormente no estaba disponible a la lista de secciones mostradas o la lista de secciones disponibles del diseño de página predeterminado, dicha sección no se mostrará de forma automática en el diseño personalizado correspondiente del usuario. Si el usuario desea ver la sección que ahora sí está disponible, debe editar el diseño personalizado para agregar la sección a la lista de secciones mostradas.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones mostradas a la lista de secciones disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá disponible para ese usuario hasta que éste la quite de la lista de secciones mostradas del diseño personalizado o restablezca el diseño al valor predeterminado.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones no disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá mostrándose en la página de detalles del registro de ese usuario. Sin embargo, la siguiente vez que el usuario edite el diseño personalizado de la página de detalles, la sección dejará de aparecer en la lista de secciones mostradas; cuando el usuario haga clic en Guardar en la página Diseño de página personal, la sección no disponible se quitará del diseño y dejará de mostrarse en la página de detalles del registro.

Acerca de cómo modificar la opción Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales:

Los administradores de la compañía pueden cambiar la configuración de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía. Si cambia la configuración de la casilla de verificación, pueden resultar afectados los diseños de las secciones de información relacionada que ven los usuarios. El comportamiento que un usuario ve cuando se cambia una configuración, depende de lo siguiente:

- Si la casilla de verificación se ha activado previamente, lo que permite al usuario crear diseños personalizados de las secciones de información relacionada para valores de lista de opciones individuales para un tipo de registro.
- Si el usuario ha creado previamente uno o varios diseños personalizados de las secciones de información relacionada para las páginas en las que se usan los diseños dinámicos.

En la siguiente tabla se indica cuál es el comportamiento de los diseños que ve el usuario cuando se ha anulado la selección de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales y el usuario la selecciona.

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras seleccionar la casilla de verificación
Sí	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.
Sí	Sí	El usuario visualiza los diseños personalizados que creó previamente para los valores de lista de opciones individuales.
No	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.
No	Sí	El usuario visualiza los diseños personalizados que creó previamente para los valores de lista de opciones individuales.

En la siguiente tabla se indica cuál es el comportamiento de los diseños que ve el usuario cuando se ha seleccionado la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales y el usuario anula la selección.

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras anular la selección de la casilla de verificación
Sí	No	El usuario visualiza el único diseño personalizado que creó previamente.
Sí	Sí	El usuario visualiza el único diseño personalizado que creó previamente.
No	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.
No	Sí	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.

NOTA: si los diseños personalizados que los usuarios han creado en el pasado son diferentes a los diseños predeterminados actuales, puede que desee restablecer los diseños de página para un rol a los diseños predeterminados después de que cambie la configuración de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales. Sin embargo, al restablecer los diseños de página para un rol se restablecen todos los diseños de campo personalizados al diseño predeterminado; también se restablecen los diseños de las secciones de información relacionada. También puede recomendar que los usuarios restablezcan sus diseños de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre los diseños de página, consulte los temas siguientes:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)
- Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239)

- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377)
- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte "Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles" en la página 249)

Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

NOTA: si el diseño estándar se asigna a un rol para un tipo de registro, los usuarios no pueden personalizar el diseño de los campos para ese tipo de registro. Del mismo modo, no puede configurar un rol de usuario de forma que los usuarios puedan personalizar algunos, pero no todos, los diseños de página personalizados que se asignan a su rol. Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página de detalles - Campos, los usuarios que tienen ese rol pueden personalizar todos los diseños de página personalizados que se asignan al rol.

Cuando configura diseños de página personalizados, puede especificar que determinados campos deben aparecer siempre en el diseño. A excepción de los campos requeridos y los campos que especifica que deben aparecer siempre en el diseño, los usuarios pueden mostrar u ocultar los campos en su diseño personalizado. Los usuarios también pueden cambiar el orden en el que los campos aparecen en la página de detalles. Los usuarios no pueden agregar campos que no aparezcan en el diseño predeterminado a su diseño personalizado. Los usuarios pueden personalizar los diseños de campo para los diseños tanto estáticos como dinámicos.

NOTA: dependiendo de la configuración del rol de usuario, los usuarios también podrán personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en las páginas de detalles de registro. Para obtener más información, consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244).

Después de que un usuario cree un diseño de campos personalizado, dicho diseño se utiliza cada vez que el usuario abre o edita un registro de ese tipo hasta que se produce una de las siguientes acciones:

- El usuario vuelve a cambiar el diseño de los campos.
- El usuario restaura el diseño de los campos predeterminado para la página.

  NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.

- El administrador restablece el diseño de página del rol de usuario al diseño predeterminado o asigna un diseño diferente al rol para el tipo de registro.

  NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo

diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

Acerca de los diseños de campo en las páginas de nuevo registro

El diseño personalizado de un usuario también se utiliza en las páginas en las que el usuario introduce información para un nuevo registro de ese tipo, a menos que se asigne un diseño personalizado para la página de nuevo registro al rol del usuario para el tipo de registro. Si se asigna un diseño personalizado para la página de nuevo registro al rol del usuario para su uso en todos los casos, el diseño personalizado del usuario nunca se utiliza para las páginas de nuevo registro. Sin embargo, si el rol del usuario especifica que el diseño personalizado para la página de nuevo registro sólo se utiliza cuando el usuario crea un registro a partir de la barra de acción o la cabecera global, el diseño de los campos personalizado del usuario se utiliza cuando el usuario crea un registro a partir de cualquier otra área de Oracle CRM On Demand.

¿Qué ocurre si un diseño de página cambia después de que los usuarios personalicen el diseño de los campos?

Después de que los usuarios que tienen un determinado rol personalicen el diseño de los campos para un tipo de registro, un administrador puede realizar un cambio en el diseño predeterminado para el rol. Dependiendo del cambio que realice el administrador, los cambios en el diseño interactúan con los diseños personalizados de la siguiente forma:

- Si el administrador asigna un diseño de página de detalles diferente al rol para el tipo de registro, todos los usuarios que tienen el rol verán el nuevo diseño de los campos para el tipo de registro la próxima vez que inicien sesión en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si el administrador vuelve a reasignar más tarde el diseño de página original al rol, los usuarios verán de nuevo sus versiones personalizadas de ese diseño.
- Si un administrador realiza un cambio en la presencia, diseño o características de los campos en el diseño para la página de detalles que se asigna al rol, el cambio no se aplica automáticamente a los diseños personalizados. Por ejemplo:
  - Si un administrador quita un campo del diseño de la página de detalles, el campo no se quita de los diseños personalizados. Del mismo modo, si un usuario abre la página Diseño personal - Campos para ese diseño de página, el campo que el administrador ha quitado sigue estando disponible, ya sea en una de las secciones del diseño o en la lista Campos disponibles, según lo especifique el usuario.
  - Si un administrador agrega un campo al diseño de la página de detalles, el nuevo campo no aparece en los diseños personalizados. Del mismo modo, si un usuario abre la página Diseño personal - Campos para ese diseño de página, el campo que el administrador ha agregado no aparece en ninguna de las secciones del diseño ni en la lista Campos disponibles.
  - Si un administrador cambia las características de un campo, el cambio no se refleja automáticamente en los diseños personalizados. Por ejemplo, si un administrador transforma en obligatorio un campo que antes no lo era en el diseño de página, el campo no se convierte en obligatorio para los usuarios que han personalizado el diseño. De igual forma, si un administrador activa la casilla de verificación Siempre en el diseño para un campo, no se fuerza al usuario a que muestre el campo en su diseño personalizado, aunque el usuario realice más actualizaciones en dicho diseño después de que el administrador realice el cambio.

Si un administrador desea que los cambios realizados en el diseño de los campos se apliquen a todos los usuarios que tienen el rol, el administrador debe restablecer el diseño de página al diseño predeterminado

para el rol. Los usuarios también pueden restablecer su diseño de página al diseño predeterminado y, a continuación, volver a personalizar el diseño si lo desean.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre los diseños de página, consulte los temas siguientes:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)
- Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239)
- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377)
- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244)

Acerca de la estandarización de URL

En Oracle CRM On Demand, se han estandarizado varias URL para todos los tipos de registro; de esta manera, las siguientes URL utilizadas en enlaces web, fichas web y applets web seguirán funcionando en versiones futuras de Oracle CRM On Demand:

- Apertura de la página inicial de un tipo de registro
- Apertura de la página de detalles del registro con un ID de registro
- Apertura de la página de edición del registro con un ID de registro
- Creación o edición de un registro con un valor de campo de lista de opciones principal ya rellenado para determinar el diseño de página
- Creación o edición de un registro con valores ya rellenados para la lista de opciones principal y la lista de opciones relacionada de un campo de lista de opciones en cascada
- Actualización de un registro de oportunidad para actualizar el campo Etapa de ventas para iniciar un proceso de ventas

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 252)
- Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 195)
- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 198)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 262)
- Configurar enlaces Web (en la página 155)
- Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS

Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas

En Oracle CRM On Demand, puede mostrar el contenido Web en fichas. Dicho contenido puede ser páginas Web externas o datos de la compañía disponibles desde la Web. Por ejemplo, puede realizar el seguimiento de la información de inventario en otra aplicación Web, la cual desea poner a disposición de los representantes de servicio para cuando trabajan en Oracle CRM On Demand. Para solucionar este requisito, puede crear una ficha Web personalizada para mostrar la aplicación Web externa en el área de contenido principal de Oracle CRM On Demand. También puede incrustar informes y cuadros de mandos desde el catálogo de Analytics en las fichas web personalizadas.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

También puede crear applets web personalizados para incluir contenido web, informes y cuadros de mandos. Para obtener información acerca de los subprogramas Web personalizados y cómo se comparan con fichas Web personalizadas, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 195).

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 264).

Para que una ficha web personalizada esté visible, debe agregar la ficha al rol de usuario requerido mediante el Asistente de gestión de roles.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Antes de mostrar información externa en una página de Oracle CRM On Demand, compruebe lo siguiente:

- La aplicación externa tiene una interfaz Web
- La aplicación externa o página Web no requiere el control completo de la ventana del explorador

Para incrustar un informe o un cuadro de mandos en una ficha web, el informe o el cuadro de mandos se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

NOTA: Debe asegurarse de que los servicios Web están activados para la compañía si tiene pensado utilizar funciones como, por ejemplo, Inicio de sesión único, o integrar el sitio Web con Oracle CRM On Demand.

Para mostrar una página Web externa en una ficha

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Fichas Web personalizadas.
4. En la página Lista de fichas personalizadas, haga clic en Nuevo.
5. En la página Ficha web personalizada, utilice la siguiente tabla para rellenar la información necesaria y guarde el registro.

6 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para la compañía, active la casilla de verificación Marca de traducción (en la página de listas Ficha Web personalizada) para la ficha Web.

Campo	Comentarios
Nombre	Nombre de la ficha web personalizada.
Tipo	Seleccione el tipo de ficha web que desea crear: URL, HTML, Informe o Cuadro de mandos:

Campo	Comentarios

Campos de usuario y del sistema	Antes de crear un applet web en Oracle CRM On Demand, piense con detenimiento cómo utilizará las variables de campo de parámetro como %%%User Id%%%, si el campo contiene caracteres en los que se puede realizar el escape como referencias de entidad de carácter.
	
	Al insertar variables de campo de parámetro en HTML, se realiza el escape de los caracteres del nombre de campo como & como referencia de entidad de carácter correspondiente, (en este caso &) y el explorador amplía la referencia de entidad de manera que se muestre el carácter referenciado. Por ejemplo, es posible que desee crear un applet web HTML de página inicial con el nombre de la compañía: A&B Manufacturing. Desde la lista desplegable Campos de usuario y sistema, puede elegir Nombre de la compañía para insertar la variable: %%%Company name%%% y, en tiempo de ejecución, esta variable tendrá el valor A&B Manufacturing, que aparecerá en el explorador como A&B Manufacturing. Sin embargo, las referencias de entidad de carácter no se amplían en el código de JavaScript, por lo que, en este caso, debe poner la variable en un contexto al que se pueda hacer referencia, recuperarla del DOM de documento y, a continuación, codificarla según sea necesario. Estas diferencias se ilustran en el siguiente ejemplo de código HTML de applet web:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=”%%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Company name%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	El valor de var1 es “A&B Manufacturing” y el valor de var2 es “A&B Manufacturing”. Los valores de var1 y var2 son diferentes porque le explorador amplía las referencias de entidad en datos y etiquetas HTML pero no dentro del elemento <script>.
	
	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro al campo URL o HTML en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%User id%%% en el campo URL o HTML, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.
	
	Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
	
	Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte "Campos de usuario y del sistema" en la página 163).

Campo	Comentarios
URL	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona URL del menú Tipo. Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, www.oracle.com. No es necesario que introduzca la parte *http://* de la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede a la ficha Web personalizada. **NOTA:** para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 251). También puede incluir parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Si no especifica ninguna dirección URL, se dirige al usuario a una URL nula cuando hace clic en la ficha. Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en la ficha Web. **NOTA:** Aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o cuadro de mandos en una ficha web personalizada del tipo de URL, esta funcionalidad no está totalmente soportada y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.
Adiciones principales de HTML	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo. El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo. No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.

Campo	Comentarios
HTML de ficha web	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo. El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas <body>.
Ruta	**NOTA:** este campo solo está disponible si selecciona Informe o Cuadro de mandos en el menú Tipo. Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe o cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas y, a continuación, haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente una vez que haya seleccionado el informe o cuadro de mandos.
Parámetros	**NOTA:** este campo solo está disponible si selecciona Informe o Cuadro de mandos en el menú Tipo. (Opcional) Si desea especificar los filtros que se aplicarán al informe o al cuadro de mandos en tiempo de ejecución, especifique los filtros en el campo Parámetro. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados.
Descripción	Introduzca una descripción para la ficha web.
Altura	Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.
Ancho	Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.
Icono clásico	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para la ficha web en temas clásicos.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para la ficha web en temas modernos.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir.

Después de agregar una página Web personalizada a Oracle CRM On Demand, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

Acerca de los grupos de valores de lista de opciones

Su compañía puede limitar los valores disponibles en un campo de lista de opciones a un subconjunto de los valores definidos para el campo, de modo que puede hacer que un campo de lista de opciones determinado en un tipo de registro esté disponible para todos los usuarios en Oracle CRM On Demand y, al mismo tiempo, limitar los valores que aparecen en la lista de opciones del campo. Para limitar los valores de los campos de lista de opciones, debe configurar grupos de valores de listas de opciones y después mapear los valores de los campos de lista de opciones a dichos grupos. De esta forma, el conjunto de valores que un usuario puede seleccionar en una lista de opciones se puede controlar mediante un grupo de valores de listas de opciones.

Puede agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones al diseño de página para algunos tipos de registro. Este campo permite al usuario seleccionar cualquier grupo de valores de listas de opciones que haya creado. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones controlado por el grupo de valores de listas de opciones seleccionado en el registro, únicamente los valores que se han mapeado al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones. Un campo de lista de opciones controlado por un grupo de valores de listas de opciones se controla de la misma forma cuando el campo de lista de opciones se usa en una lista de opciones en cascada. Para obtener una lista de los tipos de registro en los que se pueden utilizar grupos de valores de listas de opciones, consulte Tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones (consulte "Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones" en la página 261).

Por ejemplo, supongamos que la compañía tiene tres centros de llamadas que utilizan Oracle CRM On Demand. Dependiendo de la ubicación de un centro de llamadas y de los productos a los que este presta servicio, algunos valores de un conjunto de campos de lista de opciones en Oracle CRM On Demand no son selecciones válidas para los usuarios en los distintos centros de llamadas. En ese caso, puede configurar tres grupos de valores de listas de opciones; es decir, un grupo de valores de listas de opciones para cada centro de llamadas. A continuación puede mapear un subconjunto de los valores para cada uno de los campos de lista de opciones correspondiente a cada uno de los grupos de valores de listas de opciones. Después de agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones a los diseños de página para los tipos de registro, los usuarios pueden seleccionar el grupo de valores de listas de opciones adecuado para un centro de llamadas en el campo Grupo de valores de listas de opciones de un registro. De ese modo, las opciones en los campos de lista de opciones del registro quedan limitadas a los valores que se han mapeado al grupo de valores de listas de opciones seleccionado para el centro de llamadas. Controlar de esta forma los valores disponibles en los campos de lista de opciones puede ayudar a reducir el riesgo de introducir datos no válidos en los registros.

Acerca de los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones

Si su compañía usa el tipo de registro División, entonces también puede asociar divisiones con grupos de valores de listas de opciones. Para obtener información sobre las divisiones y su configuración, consulte Configuración de divisiones (en la página 77). Cada división se puede asociar solo a un grupo de valores de lista de opciones. Si un usuario está asociado con una o más divisiones, cuando el usuario crea un registro de un tipo que admite divisiones, la división principal del usuario se asigna automáticamente al registro. Si los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles, y si un grupo de valores de listas de opciones está asociado con la división principal del usuario, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro está relleno con el nombre de ese grupo de valores de listas de opciones. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones que esté controlado por el grupo de valores de listas de opciones, solo los valores que están enlazados al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones. Para obtener más información sobre el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones al crear y actualizar registros, consulte Acerca de las

divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 83) y Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones.

Para obtener información sobre la configuración de grupos de valores de listas de opciones, consulte los temas siguientes:

- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 258)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configurar división (consulte "Configuración de divisiones" en la página 77)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 83)

Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones

Al configurar grupos de valores de listas de opciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Campos de lista de opciones.** Un grupo de valores de listas de opciones puede controlar uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro. En los tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones, puede mapear cualquier campo de lista de opciones editable a varios grupos de valores de listas de opciones.
- **Listas de opciones en cascada.** Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Para obtener más información sobre el modo en que las listas de opciones en cascada funcionan con los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de lista de opciones (consulte "Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones" en la página 216).
- **Diseños de página.** Debe agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones a los diseños de página para los tipos de registro en los que desea que los campos de lista de opciones estén controlados por grupos de valores de listas de opciones.
- **Divisiones.** Puede asociar un grupo de valores de listas de opciones con una o más divisiones, pero cada división solo se puede asociar con un único grupo de valores de listas de opciones. Puede ver una lista de las divisiones asociadas con un grupo de valores de listas de opciones en la sección de solo lectura Divisiones de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones.

- **Búsqueda.** No puede buscar registros de grupo de valores de listas de opciones en la barra de acción ni en una búsqueda avanzada.
- **Campo Grupo de valores de listas de opciones.** En los tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones, puede hacer lo siguiente:
  - Especificar el campo Grupo de valores de listas de opciones como de solo lectura si no desea que los usuarios puedan cambiar o borrar el valor del campo.
  - Usar el campo Grupo de valores de listas de opciones en el Generador de expresiones.
  - Usar el campo Grupo de valores de listas de opciones en reglas de flujo de trabajo.
  - Incluir el campo Grupo de valores de listas de opciones en los diseños de búsqueda.

NOTA: no se puede especificar un valor predeterminado para el campo Grupo de valores de listas de opciones mediante las páginas Configuración de campos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178)

Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones

Antes de empezar. Revise la información de Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 258).

Para configurar grupos de valores de listas de opciones para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Determine lo siguiente:
   - Los grupos de valores de listas de opciones que desea configurar.
   - Los campos de lista de opciones que desea que estén controlados por grupos de valores de listas de opciones.
   - Para cada campo de lista de opciones que desea que esté controlado por grupos de valores de listas de opciones, los valores que desea mapear a cada grupo de valores de listas de opciones.
2. Cree los grupos de valores de listas de opciones.

   Para obtener más información, consulte Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 260).
3. Mapee los valores de los campos de lista de opciones a los grupos de valores de listas de opciones.

   Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178).

4 Agregue el campo Grupo de valores de listas de opciones a cada uno de los diseños de página para los tipos de registro en los que los campos de lista de opciones estarán controlados por grupos de valores de listas de opciones.

Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185) y Especificar diseños de página dinámica (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 239).

NOTA: para que los grupos de valores de listas de opciones puedan controlar los valores que están disponibles en los campos de lista de opciones de un registro, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página de detalles para el tipo de registro.

Creación de grupos de valores de listas de opciones

Para crear un grupo de valores de listas de opciones, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 259).

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos descritos en este tema, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un grupo de valores de listas de opciones

1 Haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Gestionar grupos de valores de lista de opciones.

4 En la página Lista de grupos de valores de listas de opciones, haga clic en Nuevo.

5 Escriba un nombre y una descripción para el grupo de valores de listas de opciones y, a continuación, guarde los cambios.

NOTA: después de crear un grupo de valores de listas de opciones, puede mapear valores de campo de lista de opciones a dicho grupo. Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 178). A continuación puede ver una lista de los campos de lista de opciones mapeados al grupo de valores de listas de opciones en la sección Lista de objetos de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones. Para cada campo de lista de opciones mapeado al grupo de valores de listas de opciones, se muestran el nombre del tipo de registro en el que aparece el campo de lista de opciones y el nombre del campo de lista de opciones.

Si su compañía utiliza el tipo de registro División, la sección Divisiones de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones muestra los nombres de las divisiones con las que el grupo de valores de listas de opciones está asociado. Para obtener más información sobre la asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones, consulte Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 80).

Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones

Los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están disponibles para agregarlos a los diseños de página de ciertos tipos de registro; de este modo, es posible asociar una división y un grupo de valores de listas de opciones con un registro de cualquiera de estos tipos:

- Cuenta
- Actividad
- Producto bloqueado
- Perfil de intermediario
- Plan de negocio
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Objetos personalizados
- Daño
- Registro del negocio
- Ingresos del producto de registro de negocio
- Evento
- Cuenta financiera
- Titular de la cuenta financiera
- Título de la cuenta financiera
- Plan financiero
- Producto financiero
- Transacción financiera
- Fondo
- Asignación del contacto HCP
- Unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Respuesta al mensaje
- Plan de mensajes
- Ítem del plan de mensajes

- Relaciones de ítems del plan de mensajería
- Objetivo
- Oportunidad
- Pedido
- Socio
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Póliza
- Titular de la póliza
- Cartera
- Producto
- Indicación del producto
- Renuncia de muestra
- Inventario de muestra
- Lote de muestra
- Solicitud de muestra
- Ítem de la solicitud de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución
- Vehículo

Crear subprogramas Web globales

Un applet web global es un applet web personalizado que puede aparecer en Mi página inicial o en la barra de acción. Puede incrustar contenido web externo en applets web globales personalizados. También puede incrustar informes y cuadros de mandos en applets web globales.

Al crear un applet web global, debe agregarlo al diseño de Mi página inicial o la barra de acción.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados. Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear applets solo si el idioma que se seleccione en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un nuevo subprograma Web global

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Subprogramas Web globales.
4. En la lista Mi subprograma, haga clic en Nuevo.
5. En la página Mi subprograma Web, rellene los siguientes campos:

Campo	Comentarios
Nombre	Especifique un nombre.
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación sólo está disponible si se activa la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía. Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet. Si cambia el nombre de un applet web personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de applets web personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte "Traducción de nombres de informes personalizados y applets web" en la página 213).
Ubicación	Seleccione Página inicial o la barra de acción, en función de si va a aparecer el contenido externo, el informe o el cuadro de mandos en una página inicial o en la barra de acción.

Campo	Comentarios
Columnas	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial. Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará un applet web global al minimizar el applet. Solo está disponible en applets web globales para las que seleccione la barra de acción como su ubicación. **Nota:** Las applets web globales que agregue a la cabecera global se ejecutan siempre, independientemente de si la casilla Ejecutar siempre está o no marcada. La cabecera global solo se puede ver en los temas modernos.

A continuación, rellene los campos en función del tipo de applet que necesite, como se describe en los siguientes temas:

- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 209)
- Creación de applets web HTML (en la página 204)
- Creación de applets web de informes (en la página 208)
- Creación de applets web de canales RSS (consulte "Creación de applets web de fuentes RSS" en la página 201)
- Creación de applets web URL (en la página 205)

Temas relacionados

- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 210)
- Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 213)

Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand

Las siguientes importantes consideraciones se aplican al uso de código personalizado en Oracle CRM On Demand:

- Los clientes que utilizan código personalizado, como JavaScript, en Oracle CRM On Demand, lo hacen a su cuenta y riesgo. Oracle *no* ofrece soporte ni soluciona ninguno de los problemas que se deriven del uso de código personalizado en Oracle CRM On Demand, incluidas las modificaciones que se realicen en Oracle CRM On Demand por medio del código personalizado.

- Se recomienda *encarecidamente* a los clientes que utilizan código personalizado, como JavaScript, en Oracle CRM On Demand, que lo prueben después de cualquier actualización a una nueva versión de Oracle CRM On Demand. El cliente es el responsable de actualizar su código personalizado después de actualizarse a una nueva versión. Asimismo, las nuevas versiones de Oracle CRM On Demand pueden contener componentes de la infraestructura actualizados, por lo que es responsabilidad del cliente modificar el código personalizado de la forma necesaria para adaptarlo a los cambios realizados en estos componentes.
- Los clientes pueden invocar los métodos de API de servicios web de Oracle CRM On Demand por medio de código personalizado. Sin embargo, Oracle solo ofrece ayuda en el uso de las API de servicios web de Oracle CRM On Demand, la gestión de sesiones de servicios web de Oracle CRM On Demand y las prácticas recomendadas de uso de los servicios web de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre los servicios web de Oracle CRM On Demand, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- Los clientes pueden invocar los métodos públicos de API de JavaScript de Oracle CRM On Demand por medio de código en adiciones principales de HTML personalizadas. Para obtener más información, consulte Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 268) y Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte "Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios" en la página 197)

Carga de extensiones de cliente

Las *extensiones de cliente* son archivos que puede cargar y alojar en Oracle CRM On Demand en lugar de alojarlos en otros servidores. Al cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera una dirección URL única que se utiliza para hacer referencia a la extensión. Una extensión de cliente puede llamar a una segunda extensión de cliente utilizando la URL única de la segunda extensión de cliente. Puede utilizar una URL para desplegar una extensión de cliente en fichas web personalizadas, applets web personalizados, applets web globales y adiciones principales de HTML personalizadas.

Puede cargar archivos HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript y CSS desde la página Lista de extensiones de cliente de Oracle CRM On Demand para crear una extensión de cliente. El tamaño máximo de archivo es de 20 megabytes (MB). Sin embargo, cuanto menor sea el tamaño mejor será el rendimiento cuando el explorador descargue estos archivos de Oracle CRM On Demand.

NOTA: el servicio de Atención al cliente de Oracle CRM On Demand no tiene acceso a ningún componente de las extensiones de cliente. Estos componentes incluyen los archivos cargados o el contenido de los archivos, imágenes o ubicaciones desde las que se haga referencia a las extensiones de cliente, incluidas las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, los applets web globales y las adiciones principales de HTML personalizadas. Por lo tanto, usted es el responsable del mantenimiento y soporte de dichas extensiones.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte Acerca de privilegios en roles (en la página 345).

Para cargar una extensión de cliente

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.

   La página Lista de extensiones de cliente muestra las extensiones ya cargadas. Puede eliminar las extensiones que desee en esta página.

   NOTA: si elimina una extensión de cliente configurada para una ficha o applet web personalizados, applet web global o adición principal de HTML personalizada, dichos applets dejarán de funcionar correctamente porque la extensión de cliente se ha eliminado. Oracle CRM On Demand no indica si una extensión de cliente determinada está en uso.

4. Haga clic en Nuevo.
5. Haga clic en el icono de clip para buscar el contenido que desea cargar como extensión de cliente.

   Este campo es necesario.

6. Escriba los detalles siguientes:
   - **Tipo MIME.** Indica el tipo de medio de Internet. Este tipo permite al explorador mostrar los tipos de medio correctamente. Introduzca todos los detalles de los tipos MIME. Dependiendo del tipo de archivo, introduzca uno de estos ejemplos de opciones:
     - text/html
     - image/jpeg
     - image/gif
     - application/x-shockwave-flash
     - text/css
   - **Archivo: Tamaño (en bytes).** Tamaño del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
   - **Archivo: Extensiones.** Extensión del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
   - **Nombre.** Nombre de la extensión de cliente. Este campo es obligatorio.
   - **Nombre de URL.** Este valor se utiliza para proporcionar un nombre significativo a la URL que dirige a la extensión de cliente. Los caracteres siguientes se pueden utilizar en el nombre de la URL: A-Z, a-z, 0-9, guión bajo (_) y punto (.). No se pueden utilizar dos puntos seguidos (..) y el punto (.) no debe ser el último carácter de la cadena. Ejemplos de nombres de URL podrían ser: Imagen_Logo y Mapa376. Es recomendable utilizar un valor para este campo lo más corto posible. Este campo solo cambia si el usuario lo edita. Por lo tanto, si sustituye el archivo cargado o modifica el nombre de extensión de cliente, el valor del campo Nombre de URL no se verá afectado. Como resultado, puede actualizar, mantener y desplegar varias versiones de la extensión de cliente sin necesidad de volver a configurar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas. Mediante la edición de este campo, se modifican los campos URL relativa y URL completa. Este campo es obligatorio.

- **URL relativa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL relativa para navegar a la extensión de cliente desde Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.
- **URL completa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL completa que apunta a la URL de la aplicación Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.

7 Haga clic en Guardar.

NOTA: puede cargar una extensión de cliente pero no se activa hasta que se configura en una ficha web personalizada, applet web personalizado, ficha web global o adición principal de HTML personalizada.

Después de cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera los campos URL relativa y URL completa. Puede utilizar estos valores para asociar una ficha web personalizada, applet web personalizado, ficha web global o adición principal de HTLM personalizada a la extensión de cliente. Estas ubicaciones se configuran de la misma forma que cualquier extensión alojada en los servidores.

Para obtener más información sobre cómo agregar adiciones principales de HTML personalizadas, consulte Gestión de adiciones principales de HTML (consulte "Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas" en la página 268).

Para editar una extensión de cliente existente

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.

4 En la página Lista de extensiones de cliente, busque la extensión que desea editar.

5 Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el campo Nombre. Este paso abre la página de detalles del cliente donde puede editar la extensión.
- Haga clic en Editar.

6 Haga clic en Guardar.

7 Si ha reemplazado el archivo para la extensión de cliente, haga lo siguiente:

a Desconéctese de Oracle CRM On Demand.

b Borre la caché del explorador.

c Vuelva a conectarse para descargar la nueva extensión de cliente en la página en la que se despliega la extensión de cliente. Si no se desconecta y vuelve a conectar a Oracle CRM On Demand, la nueva extensión de cliente no se descargará hasta 30 días después de la primera descarga.

Directrices para editar las extensiones de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Por ejemplo, evite el uso de grandes archivos de imágenes o SWF. Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.
- **Mantenga al mínimo los activos y extensiones de cliente para mejorar el rendimiento de la barra de acciones.** Al configurar una extensión de cliente contenida en un applet de la barra de acciones, la barra se carga cada vez que se refresca la página.
- **Siga todas las directrices de los servicios web cuando utilice extensiones de cliente para llamar a los servicios web.** Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas

Puede agregar elementos <script> personalizados al elemento <head> de HTML de sus páginas. Por ejemplo, en los elementos <script> puede agregar código JavaScript que contenga funciones para crear botones personalizados en sus páginas. El código personalizado también puede hacer referencia a los archivos JavaScript que se hayan cargado por medio de extensiones de cliente o archivos JavaScript externos, para que las funciones de los archivos estén disponibles en el código personalizado. Las adiciones principales de HTML se aplican a todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

En la página Editar etiqueta principal de HTML personalizada, el botón Previsualización permite validar todos los cambios que se realicen.

Puede desactivar las adiciones principales de HTML personalizadas estableciendo el parámetro disableCustomJS=Y en la URL de la página. Si sale de la página haciendo clic en otro enlace, el parámetro de la URL no se guardará. Debe especificar un parámetro de URL cada vez que lo necesite. Para obtener más información sobre cómo escribir código JavaScript personalizado y las interfaces de programación de aplicaciones (API) públicas que están disponibles, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte Acerca de privilegios en roles (en la página 345).

Para agregar una adición principal de HTML personalizada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Etiqueta principal de HTML personalizada.
4. En la página Detalle de etiquetas principales de HTML personalizadas, haga clic en Editar.
5. En el cuadro de texto Adiciones principales de HTML, introduzca los elementos <script> que necesita.

   Este campo tiene un límite de 50,000 caracteres.
6. Haga clic en Previsualización para validar los cambios que ha realizado.
7. Haga clic en Guardar.

Directrices para hacer referencia a las extensiones de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.

Información relacionada

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte "Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios" en la página 197)

Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción

La barra de acción puede contener una serie de secciones como Centro de mensajes, Buscar, Herramientas de comunicación, Búsqueda por palabras clave mejorada y Vistos recientemente. Puede crear diseños personalizados para la barra de acción y el encabezado global, personalizar la sección de encabezado global y asignar estos diseños a roles específicos en Oracle CRM On Demand. Los cambios de configuración realizados en la barra de acción y el encabezado global sólo estarán visibles para los roles que utilicen el tema moderno. Sin embargo, para los roles que utilizan un tema clásico, sólo estarán visibles los cambios de configuración del diseño de la barra de acción.

Barra de acción no disponible para los usuarios

De forma predeterminada, la barra de acción aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand. Los usuarios pueden ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte Cómo mostrar u ocultar la barra de acción.

Si desea que la barra de acción no esté disponible para un determinado rol de usuario, configure un diseño vacío (es decir, donde no se muestren secciones o no estén disponibles) y asigne el diseño al rol de usuario. De esta forma, la barra de acción se oculta de forma permanente para los usuarios con ese rol.

El siguiente procedimiento explica cómo agregar un diseño de barra de acción.

Para agregar un nuevo diseño de la barra de acción

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.
4. En la página Diseños de cabecera global y barra de acción, haga clic en Nuevo diseño.
5. En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
6. En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
7. Seleccione las secciones que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles de barra de acción a Secciones mostradas de barra de acción con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
8. Seleccione las secciones que desea mostrar en el encabezado global moviendo las secciones de Secciones mostradas de barra de acción a Secciones disponibles de barra de acción con las flechas izquierda y derecha.
9. Haga clic en Finalizar.

10 (Opcional) Haga clic en el botón Editar para editar cualquiera de los valores introducidos en los pasos del 5 al 9.

También puede copiar el diseño de la barra de acción predeterminado existente proporcionado en Oracle CRM On Demand y cambiar la descripción y configuración de los requisitos.

Para copiar un diseño de la barra de acción

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.

4 Haga clic en el enlace Copiar a la izquierda de Diseño de cabecera global y barra de acción.

5 En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.

6 En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.

7 Seleccione las secciones que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles de barra de acción a Secciones mostradas de barra de acción con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.

8 Seleccione las secciones que desea mostrar en el encabezado global moviendo las secciones de Secciones mostradas de barra de acción a Secciones disponibles de barra de acción con las flechas izquierda y derecha.

9 Haga clic en Finalizar.

NOTA: para copiar otros diseños de la barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada a la izquierda del nombre de diseño de la barra de acción para mostrar la función de copia.

Para editar el encabezado global

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.

4 En la página Diseños de cabecera global y barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada junto al diseño que desee.

5 En el menú, seleccione Editar cabecera global.

La página de edición de iconos de encabezado global muestra cualquier sección del encabezado global disponible en orden ascendente. Si introduce el mismo valor de orden para dos o más secciones de encabezado global, dichas secciones aparecerán en el orden en el que se crearon.

6 Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Nuevo para configurar las secciones de encabezado global.
- Haga clic en Editar junto a la sección de encabezado global que desee editar.

7 Haga clic en el icono de lupa para cambiar el icono para su sección.

8 En el menú Applet, seleccione una sección disponible.

9 (Opcional) En el campo Descripción, introduzca una descripción.

10 En el campo Ancho de applet, introduzca la anchura de la sección.

La anchura máxima de la sección de encabezado global es de 700 píxeles.

11 En el campo Orden, introduzca el valor de orden en el que desea que aparezca la sección en el encabezado global.

Las secciones de encabezado global aparecen de izquierda a derecha según el valor de orden ascendente.

12 Haga clic en Guardar.

Nota: Las applets web globales que se muestran en la cabecera global se ejecutan siempre, independientemente de si la casilla Ejecutar siempre de la página Mi applet global está o no marcada. Tenga en cuenta que hay determinado contenido de applets web que puede afectar al rendimiento, por ejemplo si la applet web hace referencia a un sitio web externo. Si desea obtener más información sobre la casilla Ejecutar siempre, consulte Creación de applets web globales (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 262).

Personalizar Mi página inicial de su compañía

En función de sus necesidades, los empleados desearán ver distintas informaciones en su página inicial. Puede personalizar el diseño de Mi página inicial sustituyendo el contenido predeterminado por otro más adecuado para los roles de los empleados. Por ejemplo, la página inicial de un representante de servicio al cliente se podría configurar para que mostrara las nuevas solicitudes de servicio en lugar de la sección Pistas creadas recientemente (que es estándar de esa página), y un informe personalizado de solicitud de servicio en lugar del informe habitual de calidad del pipeline de ventas.

Después de haber personalizado Mi página inicial, debe asignar el diseño de página inicial a un rol de usuario. Todos los usuarios con ese rol verán las páginas iniciales personalizadas tal como las ha configurado.

Antes de comenzar. Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

Para personalizar Mi página inicial para su compañía

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Diseño de mi página inicial.

4 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
- Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño personalizado existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.

5 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

6 En el paso 2 Diseño de la página inicial, puede:

- Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.

  La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden añadir a una página inicial, como informes personalizados que se han habilitado para su inclusión en páginas iniciales. Si no desea que un usuario añada una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.

- Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.

  Deje las secciones con doble de ancho en la lista Lado izquierdo; se extenderán automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestre.

7 Haga clic en Finalizar.

NOTA: después de agregar una página inicial personalizada a la aplicación, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener instrucciones, consulte Agregar roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial

Puede utilizar la función Informe personalizado de Mi página inicial para agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a Mi página inicial. Estos informes personalizados se muestran a continuación en la lista Todas las secciones del paso 2 del Asistente para el diseño de páginas iniciales, y puede moverlos a la lista de Secciones disponibles o a una de las listas de secciones que se muestran de forma predeterminada en Mi página inicial. Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte Personalizar mi página inicial de su compañía (en la página 272).

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 159).

Antes de comenzar:

El informe que quiera activar en Mi página inicial se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

- Su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.
- Para seleccionar un informe de la carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.
- Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear informes personalizados solo si el idioma que se selecciona en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un informe personalizado de Mi página inicial

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Informes personalizados de Mi página inicial.
4. En la lista Informes personalizados de Mi página inicial, haga clic en Nuevo informe de página inicial.
5. En la página Detalles de informe personalizado de página inicial, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca el nombre del informe personalizado.

Campo	Comentarios
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un informe personalizado, se selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción en modo de solo lectura. Asimismo, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma distinto al idioma predeterminado para la compañía en el campo Traducción de la lista de informes personalizados antes de actualizar un informe personalizado existente. Si cambia el nombre de un informe personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de informes personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte "Traducción de nombres de informes personalizados y applets web" en la página 213).
Altura	Seleccione Único o Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
Anchura	Seleccione Único o Doble. Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. **NOTA:** Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.
Ejecutar informe inmediatamente	Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.

Campo	Comentarios
Catálogo	Seleccione el catálogo del informe que desea incrustar.

1. Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas.

   El campo Ruta de informe se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.

2. En el campo Descripción, introduzca una descripción para el informe personalizado de página inicial.

3. Haga clic en Guardar.

Cambio de nombre de tipos de registro

Para utilizar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar los nombres de los tipos de registro. Es posible que los nombres predeterminados de tipos de registro no sean iguales a los que utiliza su compañía para determinados tipos de registro. En este caso, puede cambiar el nombre para que se adapte a sus necesidades específicas.

Al cambiar el nombre de un tipo de registro, el nuevo nombre aparece en la mayoría de los lugares de la aplicación, por ejemplo:

- Fichas y botones
- Listas desplegables
- Listas de filtros predefinidos, como la lista Todas las cuentas de la página inicial de la cuenta
- Barras de título de las páginas, como las de las páginas de detalles y listas de registros
- La sección Crear de la barra Acción
- Nombres de secciones de páginas
- Notificación por correo electrónico de asignación de registros
- Nombres de secciones de páginas personalizadas

Por ejemplo, puede cambiar el nombre mostrado Cuenta por Compañía. La ficha Cuenta se convierte en Compañía y otros títulos de secciones cambian en consonancia.

Sin embargo, hay varios lugares en los que el nuevo nombre no aparece. Si cambia nombres, informe a los usuarios de que los nuevos nombres no aparecerán en:

- Nombres de listas filtradas personalizadas
- Nombres de campos personalizados
- Informes y análisis
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas de ayuda

NOTA: todos los nombres para mostrar tienen una longitud máxima de 50 caracteres.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de un tipo de registro

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.

4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, escriba el nuevo nombre en la fila adecuada. Proporcione las tres variaciones para que se utilicen en la aplicación en las áreas adecuadas de la interfaz: Nombre para mostrar/singular, Nombre para mostrar/plural y Nombre para mostrar/breve.

   NOTA: e nombre para mostrar/breve aparece en las fichas, de modo que no debe superar los 15 caracteres. No se puede cambiar el nombre de un objeto por el nombre de cualquiera de los objetos disponibles en la página Personalizar tipos de registro. No se puede cambiar el nombre de un objeto, por ejemplo, Tarea o Cita, porque los objetos no aparecen en la página Personalizar tipos de registro.

5 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

   NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de los términos que hay que traducir. Si no selecciona Marcar para traducción, los nombres mostrados anteriormente traducidos se quedarán como están, sin verse afectados por el cambio realizado.

6 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:

   a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

   b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

   c Haga clic en el enlace para volver a la página que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma, si es necesario.

      La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Activación de imágenes en páginas de detalles

Puede agregar imágenes a la página de detalles de un tipo de registro. Por ejemplo, es posible que desee agregar una foto a la página Detalles del contacto, un logotipo de la compañía a la página Detalles de la

cuenta o la imagen de un producto a la página Detalles del producto. Solo puede activar imágenes en las páginas de detalles de los tipos de registro siguientes:

- Cuenta
- Contacto
- Producto

Para activar una imagen en una página de detalles

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
4. Seleccione la casilla de verificación Mostrar imagen para los tipos de registro Cuenta, Contacto o Producto.
5. Haga clic en Guardar.

Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados

Puede cargar y gestionar un conjunto de iconos personalizados para asociarlos a un tipo de registro. Cada conjunto de iconos personalizados contiene tres iconos: para la ficha de tipo de registro, para la barra de acción y para las áreas de información relacionada de Oracle CRM On Demand.

Los conjuntos de iconos personalizados mejoran el aspecto de Oracle CRM On Demand, lo que permite a los usuarios ver iconos que son más relevantes para los tipos de registro. Puede editar un conjunto de iconos personalizados existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades.

NOTA: el número máximo de conjuntos de iconos personalizados que puede crear es 100.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar iconos personalizados. Sólo puede asociar conjuntos de iconos personalizados a tipos de registro cuando utilice temas modernos.

Para crear y publicar un nuevo conjunto de iconos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Gestión de iconos.
4. En la página Gestión de iconos, haga clic en el enlace Iconos de objeto.
5. En la página Conjuntos de iconos, haga clic en Agregar para crear un nuevo conjunto de iconos.

6 En la página Edición de conjunto de iconos, introduzca el nombre del nuevo conjunto de iconos en el campo Nombre de conjunto de iconos y haga clic en Guardar.

El número máximo de caracteres que puede utilizar en el campo Nombre de conjunto de iconos es 50.

7 En la ficha Iconos, haga clic en Nuevo.

8 En la página Edición de iconos, seleccione uno de los siguientes elementos de la lista de opciones Tipo de icono para buscar las imágenes que desea utilizar en el conjunto de iconos:

- **Icono principal.** Icono personalizado que se utiliza en la ficha de tipo de registro. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 50 píxeles de anchura por 50 píxeles de altura.
- **Mini icono.** Icono personalizado que se utiliza en la barra de acción. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 25 píxeles de anchura por 25 píxeles de altura.
- **Icono de información relacionada.** Icono personalizado que se utiliza en el área de información relacionada. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 45 píxeles de anchura por 45 píxeles de altura. Si desea que esta imagen encaje con el esquema de color utilizado en Oracle CRM On Demand, debe tener un fondo transparente.

NOTA: puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El límite de tamaño de archivo es 100 KB.

9 Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea y, a continuación, haga clic en Guardar y Nuevo icono.

10 Repita los pasos 8-9 para cada tipo de icono del conjunto de iconos personalizados.

11 Haga clic en Publicar.

Para obtener información sobre la asociación de los conjuntos de iconos personalizados a un tipo de registro, consulte Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 283).

Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados

Puede actualizar iconos personalizados para asociarlos con el diseño de su encabezado global. Le permite utilizar iconos con significado en los elementos del diseño de su encabezado global.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar iconos personalizados.

Para crear un nuevo conjunto de iconos personalizado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Gestión de iconos.
4. En la página Gestión de iconos, haga clic en el enlace Iconos de encabezado global.
5. En la página Iconos del encabezado global, haga clic en Agregar para crear un nuevo icono personalizado.
6. En la página Edición de icono de encabezado global, haga clic en Explorar para localizar la imagen que desea utilizar.

   NOTA: puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El límite de tamaño de archivo es 100 KB. El máximo de imágenes que puede cargar es de 50. Si desea que esta imagen encaje con el esquema de color utilizado en Oracle CRM On Demand, debe ser blanca y tener aproximadamente un tamaño de 45 píxeles de altura y 45 píxeles de ancho y un fondo transparente.

7. Haga clic en Guardar y Nuevo icono de encabezado global.
8. Repita los pasos 6 y 7 para cada icono personalizado que desea cargar al conjunto de iconos del encabezado global.
9. (Opcional) Para eliminar un icono personalizado, siga estos pasos:
   a. Haga clic en la flecha hacia abajo que se encuentra justo al icono personalizado que necesite.
   b. Desde el menú, seleccione Eliminar.

Para obtener información acerca de los diseños de encabezado global, consulte Creación y gestión de los diseños de la barra de acción y del encabezado global. (consulte "Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción" en la página 270)

(consulte "Cambiar el icono de un tipo de registro" en la página 283)

Adición de tipos de registro

Puede agregar tipos de registros personalizados para la compañía. Por ejemplo, suponga que desea mostrar una ficha Pedido para que la utilicen sus empleados. Para agregar un nuevo tipo de registro, cambie el nombre de uno de los tipos de registro de objeto personalizado de Oracle CRM On Demand y configúrelo.

Los privilegios que permiten a la compañía utilizar los tipos de registro Objeto personalizado 01 a Objeto personalizado 10 y proporcionar a los usuarios acceso a esos tipos de registro están activados de forma predeterminada para el rol de administrador en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si la compañía necesita utilizar más de 10 tipos de registro de objeto personalizado, debe ponerse en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar que esos tipos de registro de objeto personalizado estén disponibles para la compañía.

En general, los nuevos tipos de registro funcionan igual que los que se proporcionan de forma predeterminada. Hay disponible un conjunto de campos para cada tipo de registro, incluido un campo Nombre que se puede utilizar para filtrar y ordenar listas.

NOTA: para cada tipo de registro Objeto personalizado 01, 02 y 03, hay disponibles ocho campos para filtrar y ordenar listas de registros de estos tipos de registro. Para todos los demás tipos de registro de objeto

personalizado, solo se puede utilizar el campo Nombre para filtrar y ordenar listas de registros de esos tipos de registro.

Puede configurar campos personalizados, diseños de página, diseños de búsqueda, etc. para los nuevos tipos de registro. Sin embargo, no puede utilizar los nuevos tipos de registro en las siguientes áreas:

- Administrador de asignaciones
- Generar pronósticos
- Asignación de grupo predeterminada (no se pueden compartir a través de grupos)

Además, los nuevos tipos de registros presentan estas restricciones:

- Los nuevos tipos de registro no pueden contener grupos de direcciones específicos del país.
- De forma predeterminada, el único campo necesario en los nuevos tipos de registro es el campo Nombre.
- No se realiza ninguna comprobación de duplicados en el nuevo tipo de registro.

Para obtener más información sobre el uso de servicios Web con nuevos tipos de registros, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 874).

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación y el correspondiente privilegio Personalizar la aplicación para el objeto personalizado que utiliza para el nuevo tipo de registro. Existen privilegios individuales para los tipos de registros Objeto personalizado 01, 02 y 03, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objeto personalizado 01. Para otros tipos de registro de objeto personalizado, cada privilegio se aplica a un grupo de objetos personalizados (por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objetos personalizados 04-10).

Para añadir un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
4. En la fila del tipo de registro de objeto personalizado que utilice, complete la información (por ejemplo, introduzca Pedido).

   Para obtener más información, consulte Cambiar el nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 276). Después de cambiar el nombre del tipo de registro, éste aparece con el nuevo nombre en las secciones Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, sustituyendo al vínculo del tipo de registro de objeto personalizado.
5. Haga clic en Guardar.
6. En la sección Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del nuevo tipo de registro.
7. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
8. En la página Configurar campos, puede realizar las siguientes acciones:

- (Recomendado) Haga clic en Gestionar etiquetas de campo y cambie el nombre de los campos en función de sus necesidades.

  Se recomienda que cambie el nombre del campo Nombre. En toda la aplicación, cada tipo de registro tiene un campo llamado Nombre, que va precedido por el tipo de registro (Nombre de cuenta, Nombre de oportunidad, etc.). Por lo tanto, si va a agregar un tipo de registro con el nombre Pedido, puede cambiar el nombre del campo Nombre por Nombre de pedido. Si su compañía utiliza la búsqueda dirigida, el campo Nombre aparece de forma predeterminada como un campo de búsqueda en la sección de búsqueda de la barra de acciones.

  NOTA: solo para los tipos de registro Objeto personalizado 01 a 03, los campos Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2 también aparecen como campos de búsqueda de forma predeterminada en la sección de búsqueda de la barra de acciones, por lo que es posible que desee cambiar el nombre de los campos Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2. Por ejemplo, si agrega un tipo de registro con el nombre Pedido, puede que desee cambiar el nombre del campo Búsqueda rápida 1 a Número de pedido. A continuación, cuando un empleado selecciona Pedido en la lista de tipos de registro en la sección de búsqueda, aparece Número de pedido como uno de los campos de búsqueda.

- Haga clic en Campos nuevos y añada campos personalizados.

  Estos tipos registro tienen las mismas restricciones que las de los campos personalizados de los tipos de registro predeterminados.

Para obtener más información sobre la edición de campos y la creación de campos personalizados, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

9 Configure los diseños de página para las páginas de detalles y edición para el nuevo tipo de registro.

Puede añadir campos a las páginas Editar del registro, agrupar los campos en distintas secciones y cambiar el nombre de dichas secciones.

Para crear relaciones con otros tipos de registro, añada los campos (Cuenta, Contacto, Oportunidad, etc.) a los diseños de página. De esta manera se crea un icono Búsqueda junto al campo, en el que los usuarios pueden vincular registros existentes a este nuevo tipo de registro.

Se pueden añadir secciones de información relacionada a las páginas de detalles.

Cuando se añade Equipo como sección de información relacionada, los usuarios pueden compartir este registro con otros miembros del equipo registro a registro.

NOTA: la sección de información relacionada con el equipo se admite en todos los tipos de registro de objeto personalizado.

Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

10 (Opcional) Configure los diseños de búsqueda para el nuevo tipo de registro. Para obtener más información, consulte Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217).

11 (Opcional) Configure los diseños de página inicial personalizados para el nuevo tipo de registro. Para obtener más información, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 228).

12 (Opcional) Agregue el nuevo tipo de registro como un campo o como una sección de información relacionada en los diseños de página para otros tipos de registro.

NOTA: cuando termine de configurar el nuevo tipo de registro, debe actualizar los perfiles de acceso pertinentes para proporcionar a los usuarios los niveles de acceso adecuados para el nuevo tipo de registro. También debe actualizar los roles de usuario pertinentes para que la ficha del tipo de registro esté disponible para los roles y para asignar los diseños de página personalizados, los diseños de página inicial y los diseños de búsqueda del tipo de registro a los roles. Para obtener información sobre la actualización de los perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373). Para obtener información sobre la actualización de roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados (en la página 298)

Cambiar el icono de un tipo de registro

Puede cambiar el icono asociado a un tipo de registro que se muestre en las fichas y en la sección Crear de la barra Acción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el icono de un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
4. En la página Personalizar tipos de registro, realice estas acciones o al menos, una de ellas:
   a. Haga clic en el icono Búsqueda del campo Icono clásico del tipo de registro y seleccione un icono de la ventana.
   b. Haga clic en el icono Búsqueda del campo Icono moderno del tipo de registro y seleccione un icono de la ventana.

      Si ha creado algún conjunto de iconos personalizados, se muestra en el encabezado Iconos personalizados. Para obtener más información sobre los conjuntos de iconos personalizados, consulte Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados (en la página 278).
5. Haga clic en Guardar.

Personalización de etiquetas de integración REST

Cada tipo de registro tiene dos etiquetas de integración REST que puede utilizar la API de REST de Oracle CRM On Demand para acceder al tipo de registro (recurso). Una de las etiquetas de integración REST es la etiqueta predeterminada para el tipo de registro. La etiqueta predeterminada no depende del idioma y el usuario no puede cambiarla. Puede personalizar la otra etiqueta de integración REST. Por ejemplo, si la compañía cambia el nombre de un tipo de registro o utiliza un tipo de registro personalizado, puede que desee personalizar la etiqueta de integración REST para ese tipo de registro, de forma que la etiqueta de integración REST refleje el nombre del tipo de registro.

Una URL de la API de REST de Oracle CRM On Demand puede acceder a un recurso mediante cualquiera de las etiquetas de integración REST, como se muestra en las siguientes URL de ejemplo:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`default_integration_tag`*

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`custom_integration_tag`*

En estos ejemplos, default_integration_tag es un marcador de posición para la etiqueta de integración predeterminada y custom_integration_tag es un marcador de posición para la etiqueta de integración REST personalizada.

El siguiente procedimiento describe cómo personalizar las etiquetas de integración de la API de REST que se utiliza en las URL de la API REST.

Para personalizar las etiquetas de integración REST

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. Haga clic en el enlace Personalizar etiquetas de integración REST.
4. En la lista Etiquetas de integración REST, haga clic en Editar para el tipo de registro.
5. En el campo Etiqueta de integración REST, introduzca el nuevo nombre y haga clic en Guardar.

Creación de temas nuevos

El tema determina la apariencia de Oracle CRM On Demand. Al configurar Oracle CRM On Demand por primera vez para una compañía, se muestran varios temas predefinidos, de los cuales, el predeterminado es *Oracle.* Se puede especificar qué roles pueden crear y gestionar temas en el Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 347). Si desea más información sobre cómo especificar temas a nivel de compañía, consulte Configuración del perfil de compañía y los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

Puede seleccionar un tema a nivel de compañía, rol o usuario. El tema especificado a nivel de usuario tiene prioridad sobre los demás, seguido del tema especificado para el rol. El tema predeterminado de la compañía se aplica siempre que no hay un tema especificado ni a nivel de usuario, ni de rol.

Al actualizar temas de Oracle CRM On Demand versión16 a una versión posterior, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Para compañías nuevas.** *Oracle* es el tema predeterminado a nivel de compañía. No hay ningún tema seleccionado a nivel de rol ni de usuario. Los administradores de la compañía pueden crear temas nuevos y definirlos como predeterminados. También pueden deshabilitar temas existentes para que los usuarios no puedan seleccionarlos.
- **Para compañías existentes.** Los nombres de los temas antiguos se sustituirán por las cadenas siguientes: *Oracle - Obsoleto*, *Contemporáneo - Obsoleto* o *Clásico - Obsoleto*. Se recomienda cambiar estos temas antiguos, seleccionar uno de los nuevos y quitar los temas antiguos de los perfiles de usuario.
- **Para las compañías existentes que utilizan logotipos y enlaces.** Las actualizaciones no afectan a un tema obsoleto mientras está seleccionado. Sin embargo, se recomienda que no se utilicen temas antiguos (obsoletos), sino que se creen temas nuevos y se establezcan como predeterminados a nivel de compañía o de rol.

Antes de empezar. Para crear y editar temas, el rol debe incluir el privilegio Gestionar temas.

La tarea siguiente describe cómo crear un tema propio en Oracle CRM On Demand.

Para crear un tema nuevo en Oracle CRM On Demand

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Temas.
4. En la página Temas, haga clic en Nuevo.
5. Escriba la información pertinente en los campos siguientes:
   - **Nombre del tema.** Escriba un nombre para el tema nuevo.
   - **Mostrar enlace de ayuda predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
   - **Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
   - **Mostrar enlace de elementos eliminados predeterminado**. Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace global Ítems eliminados predeterminado.
   - **Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal**. Active esta casilla de verificación si desea que el nuevo tema sea compatible con la pantalla de visualización frontal. Puede eliminar completamente la pantalla de visualización frontal anulando la selección de esta casilla de verificación en el tema del usuario.

     NOTA: Además de la compatibilidad del tema con la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, es necesario que los usuarios activen la opción Pantalla de visualización frontal en la página de detalles personales. Si el campo Pantalla de visualización frontal del perfil personal del usuario está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía. Para obtener más información sobre la pantalla de visualización frontal, consulte Oracle CRM On Demand Información general de páginas y Actualización de detalles personales.

- **Descripción.** Escriba una descripción para el tema nuevo.
- **Estilo de tema.** Este campo es obligatorio. El valor predeterminado de este menú es Clásico.
- **Estilo de ficha.** Seleccione Clásico o Moderno. Este menú solo está disponible si se selecciona Clásico en el menú Estilo de tema. El valor predeterminado de este menú es Apilado.
- **Tamaño de fuente.** Seleccione Normal o Grande. Si selecciona Clásico en el menú Estilo del tema, el valor predeterminado de este menú es Normal. Si selecciona Moderno en el menú Estilo del tema, el valor predeterminado de este menú es Grande.

6 Haga clic en Guardar.

Oracle CRM On Demand abre la página Detalle de tema con una vista previa dinámica del tema nuevo a la derecha de la pantalla. La vista previa muestra la página inicial, la página Detalle y la página Lista con el tema nuevo aplicado. En el tema Moderno, puede previsualizar también la página Calendario.

7 Escriba la información pertinente en los campos listados en la tabla siguiente.

MOSTRAR

NOTA: para escribir códigos de color nuevos, puede especificar un valor hexadecimal para cada color o, bien, mover el ratón sobre el valor de color predeterminado para mostrar el icono de la paleta de colores. Haga clic en el icono de la paleta de colores para seleccionar un color para este campo.

Información general	Descripción
Mostrar enlace de ayuda predeterminado.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
Mostrar enlaces de tipo de registro en la sección de pie de página	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre los enlaces de tipo de registro en la parte inferior de la página.

Información general	Descripción
Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal	Active esta casilla de verificación si desea que el nuevo tema sea compatible con la pantalla de visualización frontal. Puede eliminar completamente la pantalla de visualización frontal anulando la selección de esta casilla de verificación en el tema del usuario. **NOTA:** Además de la compatibilidad del tema con la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, es necesario que los usuarios activen la opción Pantalla de visualización frontal en la página de detalles personales. Si el campo Pantalla de visualización frontal del perfil personal del usuario está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía. Para obtener más información sobre la pantalla de visualización frontal, consulte Oracle CRM On Demand Información general de páginas y Actualización de detalles personales.
Fondo de aplicación	Este campo hace referencia al fondo de Oracle CRM On Demand. En el tema Moderno, este campo también hace referencia al fondo de la sección principal donde se muestran los botones.
Texto de aplicación	Este campo sólo está disponible para el tema Clásico. Hace referencia al aviso legal, situado en la parte inferior de la página de la aplicación, y las barras verticales, entre los enlaces globales y los enlaces de las fichas.
Enlaces de aplicación	Este campo sólo está disponible para el tema Clásico. Hace referencia a los enlaces globales que aparecen en la parte inferior y superior de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Administrador, Mi configuración, Declaración de privacidad, Condiciones de uso, etc.
Texto de alerta	Este campo hace referencia al texto utilizado para los campos obligatorios y las tareas vencidas.
Fichas (solo tema Clásico)	
Estilo de ficha	En el menú, seleccione Redondeada, Apilada o Recta.
Texto de ficha activa	Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas activas.

Información general	Descripción
Fondo de ficha activa	Este campo se refiere al color de fondo de la ficha activa.
Texto de ficha inactiva	Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas inactivas.
Fondo de ficha inactiva: arriba	Este campo se refiere al color de la parte superior del fondo de la ficha inactiva.
Fondo de ficha inactiva: parte inferior	Este campo se refiere al color de la parte inferior del fondo de la ficha inactiva.
Desplazamiento de fondo de ficha inactiva	Este campo se refiere al color que se muestra cuando se coloca el ratón sobre una ficha inactiva. También hace referencia al color utilizado en la ficha de menú.
Sección del encabezado global (solo tema Moderno)	
Fondo	Este campo hace referencia al color de fondo del encabezado global.
Sección principal (solo tema Moderno)	
Texto	Este campo hace referencia al texto de debajo de los botones.
Barra de acción (solo tema Moderno)	
Icono de barra de acción	Este campo hace referencia al color del icono triangular de la barra de acción.
Texto de barra de acción	Este campo hace referencia al texto usado en la barra de acción.
Enlaces de barra de acción	Este campo hace referencia a los enlaces disponibles en la barra de acción, por ejemplo, los enlaces de navegación que aparecen debajo de las secciones Registros de favoritos o Visto recientemente.
Fondo de barra de acción	Este campo hace referencia al color de fondo que se muestra en la barra de acción.
Botones (solo tema Moderno)	
Fondo del botón: superior	Este campo hace referencia al color de fondo de la parte superior del botón.

Información general	Descripción
Fondo del botón: inferior	Este campo hace referencia al color de fondo de la parte inferior del botón.
Borde del botón	Este campo hace referencia al color usado en el borde del botón.
Texto del botón	Este campo hace referencia al texto usado en el botón.
Página (temas Clásico y Moderno)	
Texto de página	Este campo hace referencia a todo el texto de la página o la ventana emergente, por ejemplo, la ayuda en línea, las etiquetas de campo, los valores de campo, los títulos de página, los enlaces inactivos, los encabezados de sección de formularios, las barras verticales, las viñetas, etc.
Enlaces de página	Este campo hace referencia a todos los enlaces que aparecen en el fondo de página, como por ejemplo el enlace Mostrar la lista completa, el enlace Gestión de listas, etc.
Fondo de página: arriba	Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte superior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, la lista relacionada y el panel de citas del calendario. En el tema Clásico, este campo controla la ficha de calendario activa. **NOTA:** en el tema Moderno, la ficha de calendario activa se reemplaza por un menú.
Fondo de página: parte inferior	Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte inferior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, vista Agenda y la ficha Agenda activa.

Información general	Descripción
Fondo de página resaltado	Este campo hace referencia al color de los ítems resaltados de una página, por ejemplo, los campos de edición en línea, el día actual en el calendario, los pasos activos de los asistentes, el fondo de pantalla de visualización frontal, etc.
Texto de cabecera de página	Este campo hace referencia al color del texto utilizado para los nombres de página, por ejemplo, página inicial de Oportunidades.
Fondo de cabecera de página: arriba	Este campo hace referencia al color utilizado en la parte superior, por debajo de los nombres de página.
Fondo de cabecera de página: parte inferior	Este campo hace referencia al color utilizado en la parte inferior, por debajo de los nombres de página.
Líneas de encabezado de sección	Este campo hace referencia a las líneas de encabezado de sección de las páginas de detalles.
Líneas de página	Este campo hace referencia a los colores de línea utilizados en los registros de listas, las secciones de formularios de las páginas de detalles, los pasos de los asistentes, etc.
Icono de página	Este campo sólo está disponible para el tema Moderno. Hace referencia al color usado en el icono triangular que se utiliza para contraer y ampliar secciones de página.
Fondo de botón Información relacionada	Este campo sólo está disponible para el tema Moderno. Hace referencia a los colores que se usan detrás del botón Información relacionada.
Listas (temas Clásico y Moderno)	
Texto de cabecera de lista	Este campo hace referencia al color de texto utilizado en la barra de filtro, la barra de pie de página de la lista y la cronología de las vistas de calendario diaria y semanal.
Fondo de cabecera de lista	Este campo hace referencia al color del fondo de la sección de tiempo de las vistas de calendario diaria y semanal, la barra de filtro y el pie de página de la lista que contiene los iconos de navegación de la lista.
Texto de cabecera de columna	Este campo hace referencia al color del texto utilizado en los encabezados de columna y en la

Información general	Descripción
	sección de día de las vistas de calendario en el tema Moderno.
Fondo de cabecera de columna	Este campo hace referencia al color del fondo de las listas relacionadas, las listas completas y la sección de día de las vistas de calendario en el tema Moderno.
Líneas	Este campo hace referencia al color de las líneas horizontales en la sección de lista.
Calendario (Tema Clásico y Moderno)	
Historial de horas no laborables	Este campo hace referencia al color de fondo que se ha utilizado para representar las horas del calendario en las que el usuario no está trabajando.
Líneas del calendario	Este campo hace referencia a los colores de línea que se usan en las secciones Agenda diaria y Vista de la agenda de Oracle CRM On Demand.
Valor predeterminado de historial de citas	Este campo hace referencia al color de fondo de una cita que se muestra en la vista diaria, semanal o mensual del calendario. Este campo solo está disponible para los temas modernos.
Enlaces de texto de citas	Este campo hace referencia a los enlaces disponibles en las citas del calendario, como por ejemplo los enlaces de navegación para la cita, el contacto y la cuenta. Este campo solo está disponible para los temas modernos. **NOTA:** Si utiliza un tema clásico, los enlaces de las citas del calendario aparecen en el mismo color que los enlaces de la página.
No enlaces de texto de citas	Este campo hace referencia al color del texto utilizado en las citas. Este campo solo está disponible para los temas modernos. **NOTA:** Si utiliza un tema clásico, el texto de las citas del calendario aparecen en el mismo color que el texto de la página.

8 (Opcional) Si desea agregar enlaces globales personalizados al tema, haga clic en Nuevo en la sección Enlaces globales.

Se abre la página Editar enlace.

9 Escriba la información siguiente:

- **Nombre de enlace.** Escriba el nombre del enlace global que desea agregar al tema.
- **Tipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el enlace global en la parte superior o inferior de la página.
- **Dirección URL de enlace.** Escriba la dirección URL del enlace global.
- **Orden de enlace.** Escriba un valor para indicar el orden en el que se debe mostrar el enlace. Por ejemplo, si escribe el número uno, el enlace será el primero de los enlaces globales.

10 Haga clic en Guardar. O bien, si desea agregar enlaces globales personalizados adicionales al tema, haga clic en Guardar y Nuevo enlace.

11 (Opcional) Si desea agregar un logotipo específico en el tema, haga clic en Agregar logotipo, en la sección Logotipo.

Se abre la página Edición de logotipo.

12 Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea utilizar como logotipo de cabecera en el tema.

NOTA: para el logotipo de cabecera, puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. Para el tema Clásico, Oracle CRM On Demand puede mostrar un logotipo de encabezado con un máximo de 45 píxeles de altura. Para el tema Moderno, Oracle CRM On Demand puede mostrar un logotipo de encabezado con un máximo de 50 píxeles de altura. Para garantizar la máxima cobertura horizontal, se recomienda que el logotipo de encabezado tenga 1680 píxeles de ancho. Es necesario tener permiso para utilizar y cargar la imagen que cargue para el tema.

13 Escriba la información siguiente:

- **Nombre.** Escriba el nombre del logotipo que desea agregar al tema.
- **Tipo de logotipo.** Seleccione Encabezado o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el logotipo en la parte superior o inferior de la página. Si selecciona Encabezado, el logotipo se mantiene en el fondo, detrás de los enlaces y las fichas. Si opta por Pie de página, el logotipo de pie de página se coloca en los enlaces, en la parte inferior de la aplicación.

14 Haga clic en Guardar.

NOTA: debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver la previsualización del nuevo logotipo que ha agregado al tema.

Si está utilizando un tema moderno personalizado en Oracle CRM On Demand, puede definir los colores en los que aparecen las distintas actividades en el calendario.

15 Haga clic en Nuevo en la sección Actividades de calendario.

Se abre la página de detalles de Actividades de calendario.

16 Escriba la información siguiente:

- **Tipo de actividad.** Seleccione la actividad de calendario que desee.
- **Orden.** Introduzca un valor para indicar el orden en que las actividades de calendario se muestran en la leyenda del calendario. La leyenda del calendario muestra los primeros cuatro tipos de actividad cuando ve el calendario diario y semanal. La leyenda del calendario muestra los primeros seis tipos de actividad cuando ve el calendario mensual.

17 Haga clic en Guardar. O bien, si desea definir más actividades en el calendario, haga clic en Guardar y Nuevas actividades de calendario.

La sección Actividades de calendario muestra las actividades que desea que aparezcan con colores específicos en el calendario.

18 Haga clic en los siguientes campos para definir cómo se muestra cada actividad en el calendario:

- **Tipo de actividad.** Seleccione la actividad de calendario que desee.
- **Orden.** Introduzca un valor para indicar el orden en que las actividades de calendario se muestran en la leyenda del calendario. La leyenda del calendario muestra los primeros cuatro tipos de actividad cuando ve el calendario diario y semanal. La leyenda del calendario muestra los primeros seis tipos de actividad cuando ve el calendario mensual.
- **Color de fondo.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color de fondo de la actividad de calendario.
- **Color de enlaces.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color en que se muestran los enlaces en la actividad de calendario.
- **Color de elementos que no son enlaces.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color en que se muestra el texto en la actividad de calendario.

NOTA: debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver los cambios en las actividades de calendario. Para obtener más información sobre el uso del calendario en Oracle CRM On Demand, consulte Trabajar con las páginas del calendario.

Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos

Para los tipos de registro para los que se admite el uso compartido de registros por parte de un equipo, puede personalizar ese tipo de registro de forma que retenga al propietario anterior como parte del equipo cuando se cambie el campo Propietario en Oracle CRM On Demand. La página Personalizar propietario anterior muestra una lista de tipos de registro que admiten el uso compartido de registros por parte de un equipo. Para cada tipo de registro, puede seleccionar los canales para los que se ha retenido al propietario anterior del registro en el equipo y puede asignar un nuevo rol de acceso al propietario anterior. Por ejemplo, puede configurar el tipo de registro Cuenta para que, cuando el propietario de un registro de cuenta compartido se cambie mediante operaciones interactivas, se retenga al propietario anterior en el equipo y se le asigne un rol de acceso de sólo lectura para ese tipo de registro.

Para obtener más información sobre la propiedad de registros, consulte Transferencia de la propiedad de registros y Uso compartido de registros (equipos).

Para personalizar la propiedad anterior de los registros

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Personalizar propietario anterior.

La página Personalizar propietario anterior muestra los tipos de registro que admiten el uso compartido de los registros por parte de los equipos, así como los canales y perfiles de acceso correspondientes para esos tipos de registro.

4 En la página Personalizar propietario anterior, haga clic en Editar para modificar un canal o perfil de acceso para el propietario anterior de un tipo de registro.

5 En Seleccionar canales, seleccione una de las opciones siguientes:

- **No retener nunca propietario.** Éste es el valor predeterminado. No se retendrá en el equipo al propietario anterior del registro.
- **Retener siempre propietario.** Se retendrá en el equipo al propietario anterior del registro, excepto cuando se cambie el propietario mediante el gestor de asignaciones.
- **Todas operaciones interactivas.** Se retendrá en el equipo el propietario anterior del registro, excepto cuando se cambie el propietario mediante el Asistente de importación, el gestor de asignaciones, la característica de actualización masiva o los servicios web.

6 En Perfil de acceso, seleccione un nuevo perfil de acceso para el propietario anterior.

Para obtener más información sobre cómo poner otros perfiles de acceso a disposición de los equipos, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

7 Haga clic en Guardar.

Acerca de campos, listas de opciones y métricas

La aplicación no permite cambiar los nombres de campo ni los valores de lista de opciones utilizados en pronósticos y métricas. Sin embargo, en algunas de las listas predefinidas, como las listas de las páginas iniciales, los registros seleccionados para incluir se basan en los valores de las listas de opciones. La aplicación utiliza el código independiente del idioma subyacente para determinar los registros que se incluirán en las listas estándar. Por lo tanto, puede cambiar el nombre de los valores de las listas de opciones y de los campos sin que estas listas se vean afectadas.

NOTA: En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja. Si cambia los valores de visualización para el campo Prioridad en el tipo de registro Actividad a partir de los valores predeterminados (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que agrega a la lista de opciones del campo Prioridad.

Acerca de la configuración de los archivos adjuntos

Según el tipo de registro, los archivos se pueden adjuntar a registros de las siguientes formas:.

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

Acerca de la configuración del ítem relacionado de archivos adjuntos

En los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos, puede configurar los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Cada ítem de archivo adjunto puede contener un archivo o una URL. Para permitir que los usuarios adjunten archivos y URL de esta forma, los diseños de página y roles de usuario se deben configurar de la siguiente forma:

- La sección Archivos adjuntos debe estar disponible como una sección de información relacionada en el diseño de página del tipo de registro principal.
- El rol de usuario debe tener los permisos necesarios para el tipo de registro Archivo adjunto.
- Los perfiles de acceso del rol de usuario deben tener el acceso adecuado al tipo de registro relacionado Archivos adjuntos en la configuración de acceso del tipo de registro principal.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) y Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239). Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte Administración de usuarios y controles de acceso (consulte "Gestión de usuarios y controles de acceso" en la página 301).

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Distribuidor
- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondos
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa

- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

Los administradores de la compañía pueden ver los detalles de los archivos adjuntos agregados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Para obtener más información, consulte Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 903).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos permiten a los usuarios adjuntar un único archivo a un registro. Los campos de archivos adjuntos están admitidos para los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores
- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra
- Firma

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

  El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.

- Archivo adjunto de aplicación

  El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

- Archivo adjunto de plan de negocio

  El tipo de registro Archivo adjunto de plan de negocio puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Plan de negocio.

- Archivo adjunto de certificación

  El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.

- Archivo adjunto de curso

  El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.

- Archivo adjunto de examen

  El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.

- Archivo adjunto de solicitud de MDF

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.

- Archivo adjunto de objetivo

  El tipo de registro Archivo adjunto de objetivo puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Objetivo.

- Archivo adjunto de programa de socios

  El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.

- Archivo adjunto de póliza

  El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.

- Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

En algunos tipos de registros, los campos de archivos adjuntos se expondrán en el diseño de página estándar de Oracle CRM On Demand. Puede exponer los campos de archivos adjuntos en los diseños de la página Detalles de todos los tipos de registro mostrados, según sea necesario. Existen tres campos de archivos adjuntos:

- **Archivo adjunto.** Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición de registro. Después de cargar un archivo, el campo muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto en la página Detalles. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Para permitir que los usuarios adjunten un archivo a un registro, debe exponer este campo en el diseño de la página. El campo Archivo adjunto no se puede utilizar como un campo de búsqueda, ya que el nombre de archivo y el tamaño del archivo en este campo son valores calculados.

- **Archivo adjunto: Nombre de archivo.** Campo de sólo lectura que se rellena automáticamente con el nombre del archivo que carga el usuario. El campo Archivo adjunto: Nombre de archivo se puede utilizar como un campo de búsqueda. La exposición de este campo es opcional.

- **Archivo adjunto: Tamaño (en bytes).** Este campo muestra el tamaño del archivo adjunto. La exposición de este campo es opcional.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185) y Especificación de diseños de página dinámica (en la página 239).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos y objetos personalizados

Puede configurar los tipos de registro de objetos personalizados de varias formas para así cumplir con las necesidades de negocio de la compañía:

- Puede configurar un tipo de registro de objeto personalizado como un tipo de registro relacionado en otro tipo de registro. (Los tipos de registro de objeto personalizado se admiten como tipos de registro personalizados en la mayoría de los principales tipos de registro en Oracle CRM On Demand.)

En una configuración de este tipo, existe una relación de uno a muchos entre el registro principal y el tipo de registro enlazado. Cuando los campos de archivos adjuntos se exponen en el tipo de registro enlazado, esta configuración permite a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos (uno en cada registro secundario) al registro principal.

Por ejemplo, puede exponer los campos de archivos adjuntos en la página Detalles para Objeto personalizado 04 y cambiar el nombre de este objeto para que se etiquete como un *archivo adjunto de objetivo*. A continuación, puede hacer que esté disponible el tipo de registro de archivo adjunto objetivo como una sección de información relacionada en el tipo de registro Objetivo.

- Para configurar los tipos de registro de objetos personalizados como relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registro, consulte Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados (en la página 298) para obtener más información.
- Puede configurar un tipo de registro de objetos personalizados para utilizarlo como un tipo de registro de archivo adjunto y hacer que esté disponible como un tipo de registro de nivel superior, con su propia ficha, página inicial, listas, etc.

  Esta configuración se puede utilizar para otorgar acceso a los usuarios a la documentación que sea de su interés y también permitirles buscar archivos adjuntos que se cargaron como registros del tipo de registro de archivo adjunto personalizado.

Como ocurre con cualquier tipo de registro, debe asegurarse de que los usuarios tengan los niveles de acceso adecuados en sus roles de usuario, además de perfiles de acceso para permitirles trabajar con los tipos de registro en los que están soportados los campos de archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte Administración de usuarios y controles de acceso (consulte "Gestión de usuarios y controles de acceso" en la página 301).

Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados

De forma predeterminada, todas las relaciones entre los objetos personalizados 01, 02, y 03 y otros tipos de registro son de muchos a muchos. Sin embargo, para los demás tipos de registro de objeto personalizado (por ejemplo, Objeto personalizado 04), cualquier relación entre el tipo de registro de objeto personalizado y cualquier otro tipo de registro (incluidos otros tipos de registro de objeto personalizado) es de uno a muchos de forma predeterminada.

Puede crear relaciones de muchos a muchos para los tipos de registro de objeto personalizado mediante el uso de otro tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección.

Ventajas de utilizar un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones

El uso de un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones, en lugar de utilizar las relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registros que se incluyen en los objetos personalizados del 01 al 03, tiene las siguientes ventajas:

- **Flexibilidad.** Tiene más flexibilidad para controlar la relación entre los objetos. El uso de un tipo de registro personalizado como tabla de intersecciones permite el acceso directo a los registros de intersecciones en el tipo de registro del objeto personalizado. Los objetos personalizados 01, 02 y 03 no exponen las tablas de intersecciones y sus relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registros.

Por tanto, los usuarios no pueden ver ni modificar los registros de intersecciones. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores también son más flexibles, porque le permiten determinar qué tipos de registros deberían tener la relación de muchos a muchos. Las relaciones de muchos a muchos de los objetos personalizados 01, 02 y 03 con otros tipos de registros están preconfiguradas y no es posible cambiarlas. Por ejemplo, si utiliza el objeto personalizado 01 y solo necesita relaciones de uno a muchos entre el objeto personalizado 01 y la cuenta, se almacena como una relación de muchos a muchos. El objeto personalizado 01 utiliza un registro adicional para almacenar la relación en la tabla de intersecciones oculta aunque no sea necesario, y este registro adicional se tiene en cuenta en la asignación de registros de la compañía. Sin embargo, si utiliza el objeto personalizado 04 y solo necesita una relación de uno a muchos entre el objeto personalizado 04 y la cuenta, puede utilizar la relación de uno a muchos predeterminada que se proporciona. Si no utiliza el objeto personalizado 04, puede elegir cualquier otro tipo de registro de objeto personalizado para crear una relación de muchos a muchos entre el objeto personalizado 04 y la cuenta.

- **Mejor integración.** Los eventos de integración son más efectivos cuando se utiliza un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones. Puede cargar relaciones de muchos a muchos directamente en el tipo de registro de objeto personalizado utilizando la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand o los servicios web. Sin embargo, la herramienta de importación no soporta la importación de relaciones entre los objetos personalizados 01, 02 y 03 y otros tipos de registros. Además, los eventos de integración solo pueden realizar un seguimiento de los campos principales de los objetos personalizados 01, 02 y 03. Los eventos de integración no pueden realizar un seguimiento de ningún evento que se produzca para los objetos personalizados 01, 02 y 03 y sus tipos de registros relacionados, como una asociación o disociación con otros tipos de registros. Sin embargo, si utiliza el objeto personalizado 04 y tipos de registros superiores como tablas de intersecciones, puede realizar un seguimiento y detectar los eventos que se producen en la tabla de intersecciones, ya que se trata de un tipo de registro de objeto personalizado con soporte para eventos de integración.
- **Almacenamiento de información adicional.** Quizá desee almacenar información adicional sobre las relaciones de muchos a muchos entre dos tipos de registro; por ejemplo, un campo de texto o un modelo de negocio más complejo podrían requerir relaciones con otros tipos de registros. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores soportan todos los campos personalizados disponibles en Oracle CRM On Demand, lo que le permite crear campos personalizados en la tabla de intersecciones. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores también soportan relaciones con otros tipos de registros, lo que le permite crear relaciones con la tabla de intersecciones. Las tablas de intersecciones de los objetos personalizados 01, 02 y 03 y otros tipos de registros no soportan los campos personalizados ni las relaciones con otros tipos de registros.

Ejemplo de creación de una relación de muchos a muchos

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Desea utilizar un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que debe tener una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro.

Para crear esta relación de muchos a muchos, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, puede crear una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro y las relaciones para este ejemplo. Los objetos personalizados 04, 05 y 06 se utilizan para los nuevos tipos de registro.

Para configurar una relación de muchos a muchos

1. Si los tipos de registro de objeto personalizado que desea utilizar no se han configurado para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente para que los configuren.

2. Cuando Atención al cliente haya configurando los objetos personalizados, cambie el nombre de los tipos de registro Objeto personalizado 04, 05 y 06 a Sala, Evento y Sesión respectivamente.

   Para obtener más información sobre cómo cambiar el nombre de los tipos de registro, consulte Cambio del nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 276).

3. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, defina el nivel de acceso necesario en Paso 2 Acceso de tipo de registro del Asistente de gestión de roles. (Usted determina el nivel de acceso necesario, en función de las responsabilidades del usuario).

   Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 347).

4. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, configure el perfil de acceso para los nuevos tipos de registro.

   Como mínimo, debe configurar lo siguiente:

   - En el nuevo tipo de registro Sala, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.
   - En el nuevo tipo de registro Evento, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.

   Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

5. Cree nuevos diseños de página para los nuevos tipos de registro:

   - En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Sala, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.
   - En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Evento, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.

   Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

6. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, asigne los diseños de página que ha creado en el paso 6 del Asistente de gestión de roles.

   Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 347).

NOTA: además de los cambios de configuración descritos en el procedimiento anterior, puede personalizar los nuevos tipos de registro de la misma manera que personaliza otros tipos de registro. Para obtener información

sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116).

Gestión de usuarios y controles de acceso

En este tema se proporciona información sobre la gestión de usuarios y el control de acceso.

Antes de empezar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que el rol de usuario tenga los privilegios adecuados:
  - Para acceder al enlace de gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar usuarios, Gestionar roles y accesos o ambos.
  - Para configurar usuarios, su rol debe disponer del privilegio Gestionar usuarios o Gestionar usuarios de la organización de socios.

    NOTA: los usuarios que tengan el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios pueden configurar usuarios solamente en su propia organización de socios.
  - Para configurar roles y perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.
  - Para crear, editar o eliminar un grupo, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos. Para agregar usuarios a un grupo o eliminar usuarios de un grupo, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar roles y accesos y Gestionar usuarios.
  - Para configurar libros, el rol debe incluir el privilegio Gestionar libros.
  - Para configurar territorios en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.
- Compare el número de licencias con el número de usuarios que deben estar activos. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand. El número total de usuarios activos no debe ser superior al número de licencias en la compañía. Para obtener más información sobre la verificación del estado de las licencias, consulte Verificación de los estados de licencia y usuarios activos (consulte "Verificar los estados de licencia y usuarios activos" en la página 53).
- Lea la información de contexto sobre los roles y perfiles de acceso. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
  - Gestión de roles (en la página 339)
  - Directrices para configurar roles (en la página 340)
  - Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
  - Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales (en la página 364)
  - Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 365)
  - Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)
- Determine los perfiles que utilizará para gestionar el acceso a los datos de libros, roles y equipos.
- Determine el rol que desea asignar a cada usuario y a quién informará cada usuario. Si la organización necesita roles adicionales para adecuarse a varias líneas de negocio, cree los que necesite.

La configuración acumulativa de todos los usuarios de la compañía define la jerarquía de informes y las cuotas de venta de la compañía.

Para cada usuario de la compañía, debe especificar un rol de usuario. El rol del usuario y el perfil de acceso asociado determinan el acceso del empleado a las fichas, funciones y registros. También determinan los diseños de página que ve el empleado cuando utiliza la aplicación.

Haga clic en un tema para ver el procedimiento de administración de usuarios, perfiles de acceso, roles, libros personalizados y grupos:

- Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 304)
- Configurar las cuotas de ventas de los usuarios (consulte "Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios" en la página 321)
- Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 322)
- Cambiar el ID de usuario del usuario (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario" en la página 323)
- Restablecer una contraseña de usuario (consulte "Restablecimiento de la contraseña de usuario" en la página 324)
- Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 324)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325)
- Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario (consulte "Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario" en la página 325)
- Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte "Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios" en la página 326)
- Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 328)
- Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 331)
- Desactivación de usuarios (en la página 332)
- Proceso de configurar administradores de socios (administrador) (en la página 333)
- Configurar usuarios (socios) (consulte "Configuración de usuarios (socios)" en la página 335)
- Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario (socios)" en la página 337)
- Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte "Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)" en la página 338)
- Desactivación de usuarios (socios) (consulte "Desactivar usuarios (socios)" en la página 338)
- Adición de roles (en la página 347)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Proceso para configurar libros (en la página 406)
- Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 408)
- Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 412)
- Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 413)

- Crear libros y jerarquías de libros (consulte "Creación de libros y jerarquías de libros" en la página 413)
- Asociar usuarios a libros (en la página 416)
- Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419)
- Activar libros para la compañía (en la página 420)
- Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 421)
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 423)
- Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425)
- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377)
- Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 378)
- Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 379)
- Configuración de grupos (en la página 433)
- Configuración de territorios (en la página 436)

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba para asegurarse de que las configuraciones son correctas antes de activar otros usuarios. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, diseños de rol, jerarquía de informes y uso compartido, flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. No olvide desactivar los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Gestión de usuarios

En Oracle CRM On Demand, un usuario es una entidad con o sin capacidad para interactuar con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, un usuario puede ser un empleado de la compañía, un socio o una aplicación externa. Los usuarios pueden ser activos o inactivos. Los usuarios activos pueden interactuar con Oracle CRM On Demand, mientras que los inactivos, no. Para interactuar con Oracle CRM On Demand, un usuario activo debe ser autenticado de acuerdo con las políticas de inicio de sesión y contraseña que haya definidas en la compañía. Si desea más información sobre las políticas de inicio de sesión y contraseña, consulte Acerca de las políticas de inicio de sesión y contraseña (consulte "Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas" en la página 54).

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. En Oracle CRM On Demand, un rol es similar a una función empresarial que un usuario desempeña dentro de la organización como, por ejemplo, una función de ejecutivo de ventas o de gerente de servicio. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Del mismo modo, dentro del contexto de Oracle CRM On Demand, un rol define lo siguiente:

- Las funciones de Oracle CRM On Demand que un usuario puede utilizar por tener los privilegios necesarios
- El conjunto de permisos que se conceden a un usuario para trabajar con información protegida
- La configuración de la interfaz de usuario que muestra la información

Si desea más información sobre los roles, consulte Gestión de roles (en la página 339). Para gestionar los usuarios, realice las acciones siguientes:

- Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 304)
- Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 321)
- Modificación del ID de usuario del usuario (en la página 323)
- Restablecer una contraseña de usuario (consulte "Restablecimiento de la contraseña de usuario" en la página 324)
- Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 324)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 325)
- Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario (consulte "Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario" en la página 325)
- Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte "Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios" en la página 326)
- Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 328)
- Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 331)
- Desactivación de usuarios (en la página 332)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- Acerca de los diseños de página de usuario (consulte "Acerca de diseños de página de usuario" en la página 319)
- Acerca de la delegación de usuarios (en la página 327)
- Campos de usuario (en la página 307)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros
- Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229)

Configuración de usuarios

A la hora de configurar un usuario, los siguientes campos requieren especial atención, ya que determinan los elementos que el usuario puede ver, a cuáles puede acceder y qué puede hacer:

- **Campo Estado.** Al configurar un usuario por primera vez, puede otorgarle acceso a Oracle CRM On Demand inmediato si establece su estado en Activo y solicita a Oracle CRM On Demand que envíe al usuario la información de inicio de sesión necesaria cuando guarde el registro de usuario, seleccionando la opción pertinente en el registro de usuario.

  O bien, si no desea que el usuario acceda a Oracle CRM On Demand hasta pasado un tiempo, configure el registro de usuario y establezca el estado del usuario en Inactivo. Cuando más tarde desee permitir el acceso al usuario a Oracle CRM On Demand, cambie el estado a Activo y utilice la funcionalidad de restablecer contraseña para enviar la información de inicio de sesión necesaria al usuario por correo electrónico.

- **Campo Informa a o campo Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina los datos que se incluirán en los cálculos para pronósticos, así como los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configuran los usuarios puede contener el campo Informa a o el campo Informa a (alias), pero no puede contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 321).

  CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.

- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

NOTA: puede importar los registros de usuario mediante el Asistente de importación. Para obtener más información acerca de esta opción, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 622).

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede solicitar a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión al usuario a la vez que crea la cuenta de usuario, o puede hacerlo más tarde, de la manera siguiente:

- Si desea enviar información de inicio de sesión a la vez que configura la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación de correo electrónico en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

  En función de que utilice el botón Adición rápida o Agregar usuario para crear el registro de usuario, las casillas de verificación de correo electrónico tendrán los siguientes nombres:

  - Casilla de verificación Correo electrónico en la página Adición rápida
  - Casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario

  Tenga en cuenta que debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si desea que la información se envíe al usuario inmediatamente. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

  - Un correo electrónico contiene una URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario en otro momento posterior, no seleccione la casilla de verificación de correo electrónico cuando cree el registro de usuario.

  Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

  - Un correo electrónico contiene una URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal.

  En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

Antes de empezar. Para configurar usuarios en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para configurar un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
   - Para agregar rápidamente varios usuarios, haga clic en Adición rápida.

     Se abrirá la página Adición rápida, en la que podrá introducir parte de la información necesaria para cada usuario. Por ejemplo, no permite especificar la jerarquía de informes.

     NOTA: no se puede utilizar el método Adición rápida si se ha definido cualquier otro campo de usuario necesario, además de los incluidos en la página Adición rápida.

     Después de introducir la información en esta ventana, haga clic en Guardar. Aparecerá la página Lista de usuarios.
   - Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
5. Complete la información en la página Editar usuario. Para obtener más información, consulte Campos de usuario (en la página 307).
6. Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas.

Para abrir una lista filtrada de usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

Campos de usuario

Al configurar un usuario, es necesario tener especial cuidado con los campos siguientes:

- Estado
- Informa a o Informa a (alias), en función de cuál de estos campos esté presente en el diseño de página del usuario
- Rol

Las entradas de estos campos determinan a qué puede acceder el usuario, así como qué puede ver o hacer.

En esta tabla se describe la información de los campos de los usuarios. Para ver todos los campos indicados en esta tabla, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios. Algunos campos son de solo lectura. Además, estos campos pueden variar en función de que se acceda a la página Detalles del usuario desplazándose por la página Lista de usuarios o profundizando en el nombre de un usuario en un registro. Estas diferencias se deben a que se usan diseños de página distintos para estas páginas de detalles. Para obtener más información acerca de los diseños de páginas de los usuarios, consulte Acerca de diseños de página de usuario (en la página 319).

Campo	Descripción
Sección Información básica del usuario	
Estado	El estado indica si el usuario está activo o inactivo. Para obtener más información sobre la secuencia para la configuración de contraseñas de usuarios y activación de usuarios, consulte Configuración de usuarios (en la página 304) y Restablecimiento de todas las contraseñas (consulte "Restablecer todas las contraseñas" en la página 64). **NOTA:** Oracle CRM On Demand no permite eliminar usuarios. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.
Informa a	Seleccione el gerente de este usuario. Todos los usuarios deben informar a un gerente con fines de información y pronóstico. **NOTA:** en función de los diseños de página de usuario que se hayan configurado para la compañía, el campo Informa a (alias) puede aparecer en lugar del campo Informa a. El campo Informa a (alias) muestra el identificador abreviado del gerente del usuario.
Organización de socios	Nombre de la organización de socios a la que pertenece el usuario. Este campo solo lo rellenan los usuarios que sean miembros de una organización de socios. **NOTA:** los usuarios que sean miembros de una organización de socios y dispongan del privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en su rol, pueden agregar otros miembros de su organización de socios como usuarios en Oracle CRM On Demand. Si su rol de usuario le permite configurar usuarios que forman parte de su organización de socios, entonces este campo es de solo lectura.

Campo	Descripción
Rol	Rol asignado al usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte Gestión de roles (en la página 339).
Grupo principal	Grupo al que se ha agregado este usuario. Sólo lectura.
Libro predeterminado	(Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario ve de forma predeterminada en el selector de libros al trabajar en cualquier área distinta a las páginas de Analytics. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros. **NOTA:** Puede especificar un libro predeterminado para cada tipo de registro para un usuario. Para obtener más información, consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 322). Si se especifica un libro predeterminado para un tipo de registro del usuario, en el selector de libros, el libro predeterminado para el tipo de registro tendrá prioridad sobre el libro predeterminado que se especifica en el campo Libro predeterminado del perfil de usuario.
Libro predeterminado para datos analíticos	(Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario puede ver de forma predeterminada en el selector de libros de las páginas de Analytics. Esta configuración en el registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros.
Mantener libro predeterminado	La casilla de verificación se aplica al selector de libros en todas las áreas de Oracle CRM On Demand menos en las páginas de análisis. La casilla Mantener libro predeterminado funciona de la siguiente manera: ■ Si se marca esta casilla de verificación, el selector de libros mostrará el libro seleccionado en el campo Libro predeterminado del perfil de usuario cada vez que el usuario abra cualquier página o ventana en el que esté disponible el selector de libros. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros de cualquier página o ventana. Sin embargo, la próxima vez que el usuario vuelva a visitar la página o ventana o abra cualquier otra página o ventana en la que esté disponible el selector de libros, el usuario verá el libro predeterminado en el selector de libros. Se perderá la selección de libro predeterminado anterior del usuario. ■ Si no se marca esta casilla de verificación, el selector de libros mostrará el libro seleccionado en el campo Libro predeterminado del perfil de usuario hasta que el usuario seleccione otro libro en el selector de libros. Una vez que el usuario seleccione otro libro en el selector de libros, el usuario continuará viendo el nuevo libro en el selector de libros para ese tipo de registro hasta que el usuario cierre y vuelva a abrir sesión.

Campo	Descripción
Sección Información detallada del usuario	
Alias	Identificador abreviado del usuario, por ejemplo, el nombre preferido o el alias del usuario. Si se agregan usuarios mediante la página Adición rápida, la cadena de caracteres antes del signo @ de la dirección de correo electrónico se convertirá en el alias.
ID de usuario	Único identificador del sistema para que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand. El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales: ■ Asterisco (*) ■ Barra invertida (\) ■ Signo de número (#) ■ Signo de interrogación (?) ■ Barra (/) ■ Tilde (~) Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor del campo ID de usuario en el perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico completa del usuario, como por ejemplo, muestra@muestradecompañía. Los usuarios deben tener una dirección de correo electrónico válida para que se les otorgue acceso a Oracle CRM On Demand. La dirección de correo electrónico puede contener un máximo de 100 caracteres. Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor en el campo Correo electrónico del perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración

Campo	Descripción
	del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).
Correo electrónico secundario	Puede utilizar este campo para almacenar una dirección de correo electrónico adicional para un usuario. Oracle CRM On Demand no envía ninguna notificación ni correo electrónico de alerta a esta dirección.
ID de inicio de sesión de usuario	Campo de sólo lectura. Este valor es una combinación del ID de inicio de sesión de la compañía y el ID del usuario. Es el único identificador del sistema para que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
Preferencias de contacto	
No llamar nunca	Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá visitas de Oracle CRM On Demand Marketing.
No enviar nunca correo	Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá cartas ni folletos de Oracle CRM On Demand Marketing.
No enviar nunca correo electrónico	Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá correos electrónicos de Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar siempre alertas críticas	Si está casilla de verificación está seleccionada, recibirá mensajes de correo electrónico que contienen información importante de Oracle CRM On Demand. Estos mensajes incluyen: ■ Información crítica acerca de actualizaciones de productos y cambios de servicio para Oracle CRM On Demand y productos relacionados. ■ Instrucciones y programaciones relativas a actualizaciones a versiones nuevas principales. ■ Comunicaciones de alta prioridad o de emergencia que complementan a los procesos de soporte habituales (por ejemplo, en caso de un fallo de hardware). Solo los administradores de la compañía tienen la capacidad de actualizar esta casilla de verificación para los usuarios. Los contactos principales tienen esta casilla de verificación activada. **NOTA:** esta casilla de verificación no se usa para determinar los usuarios que reciben las alertas del sistema que emite Oracle CRM On Demand Customer Care, como recordatorios de próximos eventos de mantenimiento programado.

Campo	Descripción
Sección Información geográfica del usuario	
Idioma, Entorno regional, Moneda, Zona horaria	Si no define ningún valor en estos campos, se utilizan los valores predeterminados configurados para la compañía. Puede cambiar los valores para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.
Información de seguridad del usuario	
Áreas temáticas de información	Esta configuración define la visibilidad del usuario en registros de informes en tiempo real en Analytics. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: ■ **Visibilidad del administrador.** Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos que son propiedad de subordinados del usuario. (Es la configuración predeterminada.) ■ **Visibilidad del equipo.** Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos compartidos con el usuario a través de equipos. Si no define la configuración de Áreas temáticas de información, se aplicará la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Análisis, en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en Análisis. Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.
Áreas de temas históricos	Esta configuración define la visibilidad del usuario para registros de informes históricos en Analytics. Los valores permitidos son los siguientes: ■ **Visibilidad del administrador.** Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos que son propiedad de subordinados del usuario. (Es la configuración predeterminada.) ■ **Visibilidad del equipo.** Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos compartidos con el usuario a través de equipos. ■ **Visibilidad completa.** Permite al usuario ver datos que pertenecen al usuario y se comparten con éste, así como datos que son propiedad de subordinados del usuario y de uso igualmente compartido.

Campo	Descripción
	Si no define el valor de Áreas de temas históricos, se aplicará la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador. Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.
Elemento basado en rol puede leer todos los registros	Utilice esta lista de opciones para especificar si desea que Analytics utilice la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Si la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros se ha activado por medio del perfil de la compañía o su perfil de usuario, y si el administrador ha seleccionado la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros para su rol de usuario en un tipo de registro determinado, podrá ver todos los registros de ese tipo de registro en Analytics. Consulte Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros. Si no activa la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analytics utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas.
ID exclusivo externo	Puede utilizar este campo para almacenar un identificador para el usuario en un sistema externo.
ID de integración	Puede introducir un valor en este campo, o bien, puede permitir que el campo establezca un valor predeterminado. En función de la forma en que se cree el registro de usuario, el campo ID de integración establece un valor predeterminado, de la siguiente forma: ■ Para los registros de usuario creados a través de la interfaz de usuario: ■ Si el campo ID de integración está presente en el diseño de la página y no se introduce ningún valor en este campo, el campo utilizará el ID de fila temporal asignado al registro de usuario antes de que se guardase el registro por primera vez. ■ Si el campo ID de integración no está presente en el diseño de la página de usuario, el campo utilizará el valor del campo ID de fila del registro de usuario. ■ Para los registros de usuario creados a través de cualquier

Campo	Descripción
	otro canal distinto de la interfaz de usuario, si no se introduce ningún valor en el campo ID de integración, el campo utilizará el valor del campo ID de fila del registro de usuario. Puede cambiar el valor del campo ID de integración.
Identificador externo para inicio de sesión único	Si la compañía está configurada para utilizar el inicio de sesión único, el administrador de la compañía puede utilizar este campo al asignar usuarios de Oracle CRM On Demand en un sistema externo, en lugar de utilizar el campo ID de inicio de sesión de usuario. Cuando los usuarios visualizan su perfil personal, este campo es de solo lectura. Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor en el campo Identificador externo para inicio de sesión único del perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).
Tipo de autenticación	Determina cómo inicia la sesión el usuario en Oracle CRM On Demand. Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es otro usuario que no es el ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, este campo es de solo lectura en el registro de usuario. Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, los administradores de la compañía pueden seleccionar un valor o dejar este campo en blanco en el registro de usuario de la siguiente forma: ■ **Sólo ID de usuario/Contraseña.** Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión utilizando su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ **Sólo inicio de sesión único.** Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. Al seleccionar este valor, el usuario no puede iniciar la sesión con un ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ **ID de usuario/Contraseña o Inicio de sesión único.** Si se selecciona este valor, el usuario puede iniciar la sesión con el ID de inicio de sesión de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand o con el método de inicio de sesión único de la compañía. ■ **En blanco.** Si este campo está en blanco en el perfil de

Campo	Descripción
	usuario, se utilizará el tipo de autenticación de la compañía para el usuario. Cuando los usuarios visualizan su perfil personal, este campo es de solo lectura. **NOTA:** Si se selecciona el valor de ID usu/Contras. o inicio único, se seguirán aplicando las políticas de contraseñas de su compañía en Oracle CRM On Demand. De este modo, si caduca la contraseña de un usuario en Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que cambie la contraseña, aunque el usuario haya iniciado sesión con el inicio único. También se aplican el resto de las políticas de contraseñas de Oracle CRM On Demand, como la longitud mínima de la contraseña, la complejidad, etc. Oracle CRM On Demand no gestiona las contraseñas que se utilizan para inicio de sesión único. Para obtener más información sobre la configuración del tipo de autenticación de la compañía, consulte Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).
Estado de la contraseña	Indica el estado de la contraseña del usuario (solo lectura). Los posibles valores son: ■ **Activa.** La contraseña de usuario es válida. ■ **Deshabilitado/Temporal.** El usuario ha enviado una solicitud para cambiar la contraseña o un administrador ha restablecido la contraseña para el usuario, pero el usuario aún no ha guardado una nueva contraseña. ■ **Inactivo.** El campo Estado del registro de usuario se ha establecido previamente en Inactivo y las credenciales actuales para el usuario no se pueden utilizar para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. Si el campo Estado se cambia a Activo, restablezca la contraseña de usuario para permitir que el usuario pueda iniciar sesión. ■ **Bloqueado.** El número de intentos consecutivos con errores de inicio de sesión con la contraseña asignada ha superado el número permitido por el parámetro Número máximo de intentos de contraseña actual y el período de bloqueo especificado en el parámetro Duración del bloqueo de inicio de sesión no ha caducado. ■ **Contraseña Vencida.** La contraseña del usuario ha caducado. El período de tiempo que las contraseñas de usuario son válidas se determina por el parámetro Vencimiento de contraseñas de usuario. ■ **Contraseña temporal caducada.** Se ha asignado una

Campo	Descripción
	contraseña temporal al usuario, pero el usuario no ha iniciado sesión con la contraseña temporal en el tiempo permitido por el parámetro Nº de días en que es válido el inicio de sesión temporal. Debe volver a restablecer la contraseña. ■ **Contraseña temporal bloqueada.** El número de intentos consecutivos con errores de inicio de sesión con una contraseña temporal ha superado el número permitido por el parámetro Número máximo de intentos de contraseña actual y el período de bloqueo especificado en el parámetro Duración del bloqueo de inicio de sesión no ha caducado. **NOTA:** La configuración a la que se hace referencia en las descripciones anteriores está disponible en la página Inicio de sesión de compañías y control de contraseñas. Para obtener más información sobre esta configuración, consulte Definición de los controles de contraseñas de la compañía (consulte "Definir los controles de contraseñas de la compañía" en la página 55).
Sección Configuración de comunicaciones	
Ver el menú emergente Hacer clic para marcar	Esta casilla de verificación es para los usuarios configurados con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand convierte los números de teléfono en enlaces en los que se puede hacer clic en las páginas Lista y Detalles. Si activa la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar para el usuario, cuando éste haga clic en un enlace de número de teléfono, se le avisa con una ventana Hacer clic para marcar antes de que el sistema de telefonía de Oracle Contact On Demand realice la llamada.
Mostrar bandeja de entrada de página inicial sobre comunicación de	Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación mostrará actividades, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las comunicaciones. El usuario debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo para que los cambios realizados en esta configuración tengan efecto.
Mostrar actividades terminadas recientemente en la página inicial sobre comunicación de	Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación mostrará actividades recientemente completadas, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las actividades. El usuario debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo para que los cambios realizados en esta configuración tengan efecto.

Campo	Descripción
Sección Información adicional	
Tema predeterminado	Tema que se utiliza cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand mediante un equipo portátil o de sobremesa. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema predeterminado no está seleccionado en el registro del usuario, se utilizará el tema predeterminado que se ha seleccionado para el rol de usuario. Si un tema predeterminado no está seleccionado en el registro de usuario ni en el rol de usuario, se utilizará el tema predeterminado especificado para la compañía. **NOTA:** los temas no tienen ningún efecto en el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Si el rol de usuario dispone del privilegio apropiado, podrá crear nuevos temas conforme a los requisitos de la compañía. Para obtener más información sobre temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 284).
Tema de tablet	(Opcional) Tema que se utiliza cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand mediante una tablet u otro dispositivo de pantalla táctil, siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario, se utilizará el tema de tablet seleccionado para el rol de usuario. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario o en el rol de usuario, se utilizará el tema de tablet que se especifique para la compañía. Si no se especifica un tema de tablet en ningún nivel, se utilizará el tema predeterminado.
Tipo de registro de búsqueda predeterminado	Tipo de registro que aparece en la lista de opciones de búsqueda en la barra de acción cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand.
Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión	Para evitar que la página de bienvenida aparezca cada vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand, desactive esta casilla de verificación. **NOTA:** los usuarios también pueden desactivar la casilla de verificación Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión en la página de bienvenida al iniciar sesión.
Límite de aprobación de fondos	Este campo es para usuarios de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Importe que puede aprobar este usuario para cada solicitud de fondos al definir el estado en Reclamación aprobada. Cuando el usuario intente sobrepasar ese límite, aparecerá un mensaje de error y Oracle CRM On Demand impedirá la aprobación de la solicitud de fondos.
Activar animación de centro de	Determina si la visualización de notas del centro de mensajes y

Campo	Descripción
mensajes	las páginas de detalles de registros está animada.
Modo de vista previa de registro	Modo de vista previa de registro del usuario. Según la configuración seleccionada, se abrirá la ventana de vista previa cuando el usuario coloque el puntero sobre un enlace a un registro o cuando haga clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un enlace a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. Al seleccionar Desactivado en este campo, se desactiva la función de vista previa de registro para el usuario. La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de previsualización de registro para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales.
Pantalla de visualización frontal	Si está activada la funcionalidad de pantalla de visualización frontal y la casilla de verificación Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal está marcada en el tema del usuario, el usuario verá los enlaces para las secciones de información relacionadas en una página de detalles, en la parte inferior de la ventana del explorador. Los enlaces permiten al usuario saltar a una sección de información relacionada sin tener que desplazarse hacia abajo en la página. La funcionalidad Head-up Display se puede activar o desactivar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de Head-up Display para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales. Si la casilla de verificación Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal no está marcada en el tema del usuario, la pantalla de visualización frontal no estará disponible, incluso si la funcionalidad de pantalla de visualización frontal está activada en el nivel de la compañía o en el nivel de usuario.
Formato de información relacionada	Determina si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles del registro se muestran como listas o como fichas. Si el campo Formato de información relacionada del registro de usuario está en blanco, se utilizará la configuración del rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está igualmente en blanco, se utilizará la configuración de la compañía.
Congelar encabezado de columna de lista	Determina si los encabezados de columna en las páginas de lista siempre permanecen en la vista cuando el usuario se desplaza por una página de registros.

Campo	Descripción
	Esta funcionalidad se puede activar o desactivar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración de la compañía. Si este campo se deja en blanco, se utilizará la configuración para la compañía.
Soporte de zona horaria de usuario para áreas de temas de información	Si esta casilla de verificación está presente y activada en el perfil de usuario, las fechas y horas mostradas en los informes en tiempo real corresponderán a la zona horaria del usuario. Si esta casilla de verificación está desactivada en el perfil de usuario, las fechas y horas mostradas en los informes en tiempo real corresponderán a la zona horaria del usuario. Para activar esta configuración para los usuarios, el administrador de la compañía debe agregar este campo al diseño de la página Administración de usuarios del rol de administrador. Para permitir a los usuario activar o desactivar esta configuración en su perfil personal, el administrador de la compañía debe agregar este campo al diseño de la página Propietario de usuarios de los roles de usuario pertinentes.
División principal	El campo División principal no aparece en la página Detalles del usuario de forma predeterminada, pero el administrador de la compañía puede agregarlo al diseño de la página Administración de usuarios. Si la compañía utiliza el tipo de registro División para organizar a los usuarios en grupos con el fin de ajustarse a las necesidades de su negocio, cada usuario se puede asociar a una o más divisiones. La primera división asociada con un usuario se suele designar automáticamente como la división principal del usuario; además, el nombre de dicha división aparece en el campo División principal del registro del usuario. El administrador de la compañía puede cambiar la división principal en un registro del usuario. Para obtener más información sobre las divisiones, consulte Configuración de divisiones (en la página 77). **NOTA:** también hay disponible un campo de texto con el nombre División en el tipo de registro Usuario. El campo de texto División del tipo de registro Usuario no está relacionado con el tipo de registro División.

Campo	Descripción
Activación del código personalizado	Este campo de lista de opciones de selección determina si todo el código personalizado de las páginas de Oracle CRM On Demand está activado o desactivado para el usuario, y si el indicador de código personalizado está activado o desactivado para el usuario. Las opciones siguientes están disponibles: ■ **Activada.** Este es el valor predeterminado en la aplicación estándar. Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados, pero el indicador de código personalizado no está activado. ■ **Activado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponibles en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados. Además, el indicador de código personalizado está activado. ■ **Desactivado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están desactivados. Además, el indicador de código personalizado está activado. Para obtener más información sobre código personalizado y el indicador de código personalizado, consulte Acerca de la activación y la desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado. Para cambiar la configuración de este campo, el administrador debe agregar este campo al diseño de la página Administración de usuarios del rol de administrador. Para permitir a los usuarios cambiar esta configuración en su perfil personal, el administrador debe agregar este campo al diseño de la página Propietario de usuarios de los roles de usuario pertinentes.

NOTA: Los usuarios que tienen los privilegios Administrar usuarios y acceso - Administrar usuarios delegados y Administrar usuarios (normalmente el administrador de la compañía) pueden nombrar delegados para otros usuarios. Los usuarios que tienen el privilegio Administrar usuarios y acceso - Administrar usuarios delegados pueden nombrar delegados para ellos mismos. Para obtener más información sobre la designación de delegados, consulte Acerca de la delegación de usuarios (en la página 327), Adición de usuarios delegados y Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 328).

Acerca de diseños de página de usuario

Puede definir diferentes tipos de diseños de página para los registros de usuario. Los tipos de diseño de página corresponden a diferentes vistas de los detalles de usuario en Oracle CRM On Demand. Los siguientes tipos de diseños de página de usuario están disponibles e la página Pesonalización de aplicación de usuario:

- **Diseño de página de usuario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran al desglosar un nombre de usuario en un registro o en las listas Vistos recientemente o Favoritos. Todos los usuarios de la compañía pueden ver las páginas de detalles de

usuario. No hay secciones de información relacionada disponibles para los diseños de página de este tipo, pero los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página, si su rol de usuario les permite hacerlo. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles.

- **Diseño de página de administrador.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran en la página Lista de usuarios en Gestión de usuarios y Controles de acceso.
- **Diseño de página de propietario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para la página Detalles personales de Mi configuración. Los usuarios pueden controlar el diseño de los campos y las secciones de información relacionada en su página de detalles personales, si su rol de usuario les permite hacerlo. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles.
- **Diseño de página de administración de socios.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran cuando los socios acceden a registros de usuario a través del enlace Autoadministración de socio. Para acceder al enlace Autoadministración de socio, los usuarios de socio deben tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Los distintos tipos de diseños de página de usuario independientes son útiles cuando se dispone de campos de usuario que incluyen datos privados. En ese caso, no se desea que los campos privados estén visibles cuando un usuario profundiza en el nombre de un usuario desde un registro. Por lo tanto, puede hacer que los campos privados estén disponibles en los diseños de páginas de tipo Propietario de usuarios o Administración de usuarios, pero puede impedir su acceso en los diseños de página de tipo Usuario.

Los diseños de páginas se asignan a roles concretos. En consecuencia, al asignar los diseños de página adecuados a un rol, se asegura que los usuarios con ese rol no puedan ver ningún campo privado que no les corresponda ver.

A continuación, se detallan ejemplos de tipo de campo que pueden resultar de utilidad para realizar un seguimiento como campos privados para determinados roles:

- Representante de ventas interno
  - Número de oportunidades potenciales calificadas que no se han rechazado
  - Número de oportunidades potenciales contactadas cada mes
- Rep. de ventas de campo
  - Costo de convertir una oportunidad potencial en cliente
- Gerente de marketing
  - Efectividad de campaña (cantidad gastada en comparación con cantidad ingresada)
- Gerente regional de ventas
  - Número de clientes perdidos por cada trimestre
  - Volumen de pérdidas en flujo de ganancias por la competencia regional

Los tipos de diseños de página de usuarios independientes también son útiles cuando se desea crear campos de solo lectura para algunos usuarios. En ese caso, se configuran los campos disponibles como campos de solo lectura en los diseños de página de tipo Propietario de usuarios para los roles de usuario que no desea que puedan editar los campos.

PRECAUCIÓN: a la hora de agregar los campos Informa a e Informa a (alias) a los diseños de páginas de usuario, se aplican determinadas restricciones. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 321).

Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185); para obtener más información acerca de cómo configurar roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario

La información sobre el gerente de los registros de usuario se utiliza en la jerarquía de informes y en el pronóstico. Uno de los campos siguientes debe estar presente en cada diseño de página del tipo de diseño Administración de usuarios, con el fin de poder especificar un gerente para el usuario:

- **Informa a** Este campo muestra el nombre completo del gerente del usuario.
- **Informa a (alias).** Este campo muestra el identificador corto del gerente del usuario.

No obstante, al agregar diseños de páginas de usuario, no debe agregar estos dos campos al mismo diseño de página de usuario. Si los campos Informa a e Informa a (alias) se han configurado como campos disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán utilizar la función de edición en línea en las listas de registros de usuario, ni en las páginas de detalles de usuario.

De igual modo, no debe agregar estos dos campos, Informa a e Informa a (alias), al mismo diseño de búsqueda en un tipo de registro de usuario. Si estos dos campos se configuran como disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán buscar registros de usuario, ya que la búsqueda no podrá realizarse correctamente.

Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios

Si los representantes de ventas utilizan Oracle CRM On Demand para gestionar los pronósticos, se deben configurar sus cuotas. Los representantes de ventas pueden configurar sus propias cuotas, o bien, pueden crear cuotas para ellos como administrador. Al seleccionar el año de inicio de una cuota, puede seleccionar el año natural actual, uno de los tres años anteriores o uno de los próximos tres años.

Esta sección describe el procedimiento para que el administrador configure las cuotas de un usuario.

Para configurar las cuotas de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya cuota desea configurar.
5. En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Cuotas y realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón Nueva cuota.
- Haga clic en el botón Editar de la cuota que desea modificar.

6 Complete los campos en la página Editar cuota.

- Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
- Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.

7 Guarde el registro.

Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario

Puede especificar un libro predeterminado para cada tipo de registro para un usuario. El usuario ve el libro especificado de forma predeterminada en el selector de libros para el tipo de registro. Sin embargo, especificar un libro predeterminado no limita el acceso del usuario a los registros. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros.

Si selecciona un libro personalizado como libro predeterminado para un tipo de registro y se ha configurado el tipo de registro en modo de libro, cuando el usuario crea un registro de dicho tipo, el campo Libro del registro se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado. Si selecciona un libro de usuario o el libro Todos como libro predeterminado para un tipo de registro, cuando el usuario crea un registro de dicho tipo, el campo Libro del registro no se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado, aunque se haya configurado el tipo de registro en modo de libro. Para obtener más información sobre el modo libro y otros modos de propiedad de registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388).

El procedimiento siguiente describe cómo configurar libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario.

Para definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario para el cual desee definir los libros predeterminados.

5 En la página Detalles del usuario, descienda hasta la sección Libro predeterminado según tipo de registro y realice una de las siguientes acciones:

a Haga clic en Nuevo para agregar un libro predeterminado para un tipo de registro.

b Haga clic en el enlace Editar del libro predeterminado que desee cambiar.

6 En la página Agregar libro predeterminado según el tipo de registro, seleccione el tipo de registro y el parámetro del libro.

7 Guarde los cambios.

Modificación del ID de usuario del usuario

Puede cambiar el ID de usuario de un usuario.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios. Para permitir que los usuarios cambien su dirección de correo electrónico o su ID de usuario, debe configurar la función Inicio de sesión y control de contraseñas. Para obtener instrucciones, consulte Definición de los controles de contraseñas de la compañía (consulte "Definir los controles de contraseñas de la compañía" en la página 55).

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.

5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.

6 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.

7 Guarde el registro.

Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor del campo ID de usuario en el perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de la contraseña de usuario

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben proporcionar respuestas a dos preguntas de seguridad como mínimo. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y el privilegio Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer la contraseña de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
5. En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.

   La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

   NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Restablecimiento del PIN de usuario de DMS

El número de identificación personal (PIN) se utiliza para gestionar el acceso de un usuario a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. El restablecimiento del PIN fuerza a la cuenta de un usuario de Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales a volver a realizar la autenticación antes de acceder a los datos de Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales es un producto independiente. Los usuarios de Oracle CRM On Demand no disponen automáticamente de licencia para utilizar Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Si Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales está aprovisionado por un usuario, Oracle CRM On Demand gestiona automáticamente el acceso del usuario a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por ejemplo, la contraseña y el estado de la cuenta del usuario permanecen sincronizados en

ambos sistemas con un retraso mínimo. Para forzar la sincronización, necesita restablecer explícitamente el PIN de un usuario. Por ejemplo, puede forzar la sincronización inmediatamente después de desactivar la cuenta de un usuario en Oracle CRM On Demand para garantizar que la cuenta del usuario en Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se desactiva al mismo tiempo.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para restablecer el PIN de usuario de DMS

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuyo PIN desea restablecer.
5. En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en Restablecer PIN de DMS.

Cambio de la división principal de un usuario

Si la compañía utiliza el tipo de registro Divisiones, los usuarios se pueden asociar con divisiones. Para obtener más información sobre divisiones y asociación de usuarios con divisiones, consulte Configuración de divisiones (en la página 77) y Asociación de usuarios con divisiones (en la página 81).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, el campo División principal debe estar presente en la página Administración de usuarios que esté asignada al rol del usuario para el tipo de registro Usuario.

Para cambiar la división principal de un usuario

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario cuya división principal desee cambiar.
5. En la página Detalles del usuario, en el campo División principal, haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la división que desea definir como principal para el usuario.

Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario

Puede revisar el historial de inicios de sesión de todos los usuarios de la compañía.

NOTA: los registros de inicio de sesión de usuario con una antigüedad superior a 90 días se depuran continuamente de Oracle CRM On Demand. Los datos del historial de adopciones del usuario se guardan en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencias históricas de las métricas de adopciones del usuario en las analíticas de Oracle CRM On Demand, pero los datos no se mantienen cuando se realiza una extracción, transformación y carga (ETL) completas durante una actualización de Oracle CRM On Demand a una nueva versión, o cuando los datos de la compañía se migran de un entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno de Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre el área temática de analítica de análisis de seguimiento de uso, consulte Área temática de analítica de análisis de seguimiento de uso.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya actividad de inicio de sesión desea ver.
5. Para revisar la actividad de inicio de sesión del usuario, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión.

   NOTA: el campo Tipo en un registro de inicio de sesión muestra el canal por el cual se ha realizado el intento de iniciar la sesión. Por ejemplo, si se realiza a través de una ventana del explorador, el campo Tipo muestra el valor Interactivo. Si se realiza a través de servicios web, el campo Tipo muestra el valor Servicios web.

Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios

Puede revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en la sección Auditoría del registro de usuario.

Acerca de las secciones Auditoría y Seguimiento de auditoría en registros de usuario

La información de auditoría se muestra en dos secciones de información relacionada del registro de usuario, de la siguiente forma:

- **Sección de auditoría.** La sección de auditoría muestra información relacionada con actividades de seguridad, como el establecimiento inicial de la contraseña del usuario y el restablecimiento de la contraseña.
- **Sección Seguimiento de auditoría.** La sección Seguimiento de auditoría del registro de usuario muestra los cambios realizados en determinados campos del registro de usuario. De forma predeterminada, se lleva a cabo una auditoría de una serie de campos, pero los administrador de la compañía pueden

especificar que se auditen campos adicionales. Los administradores de la compañía también pueden ver la información de seguimiento de auditoría de los usuarios en el Seguimiento de auditoría maestro. Para obtener información sobre la personalización de seguimientos de auditoría para tipos de registro, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 229). Para obtener información sobre la visualización de seguimientos de auditoría de registros individuales, consulte Visualización de seguimientos de auditoría para registros. Para obtener información sobre la visualización de información de seguimiento de auditoría en el Seguimiento de auditoría maestreo, consulte Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el Seguimiento de auditoría maestro (en la página 89).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para revisar actividades relacionadas con la seguridad para un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea ver.
5. Desplácese a la sección Auditoría para revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en el registro de usuario.

Acerca de la delegación de usuarios

Cuando se activa la función de usuarios delegados, los usuarios pueden delegar el acceso de propietario a sus registros a otros usuarios. Además, los usuarios que tienen los privilegios adecuados pueden designar delegados para otros usuarios. Normalmente, los administradores de la compañía son los únicos que pueden designar delegados para otros usuarios.

La función de usuarios delegados se controla mediante las siguientes casillas de verificación en la página Perfil de la compañía:

- Visibilidad del gerente activada
- Mostrar el selector de libros

Para que la función de usuarios delegados funcione, ambas casillas de verificación deben estar activadas. Además, las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios debe estar disponible en los diseños de página relevantes para el rol del usuario o del administrador, como se indica a continuación:

- Para permitir que un usuario designe delegados, la sección de información relacionada Delegado a usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que un usuario pueda ver una lista de los usuarios para los que el usuario en cuestión es delegado, la sección de información relacionada Delegado de usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.

- Para permitir que los administradores designen delegados para otros usuarios, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios del rol del administrador:
  - **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar delegados para el usuario.
  - **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar al usuario como delegado de otros usuarios.

Para nombrar delegados para otros usuarios, su rol debe incluir los siguientes privilegios:

- Gestionar usuarios
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Para nombrar delegados para ellos mismos, los usuarios deben tener el privilegio Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados en su rol.

Al designar usuarios delegados, tenga en cuenta la siguiente información:

- El campo Rol de usuario delegado no está relacionado con el rol de usuario o el acceso a datos de ninguna forma. Es una lista de opciones que un administrador de la compañía puede definir para clasificar los delegados de usuario. Esta lista de opciones no tiene ningún valor predeterminado. El administrador de la compañía puede personalizarla, según sea necesario, desde la página Configuración de campos de usuarios delegados. Para obtener más información sobre la personalización de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).
- Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario del usuario principal a los registros que posee dicho usuario o a los que tiene acceso a través de equipos o grupos. Los usuarios delegados no obtienen el acceso predeterminado del usuario principal a los registros.
- Para cualquier tipo de registro, el usuario delegado debe tener activada la opción Tiene acceso en su rol de usuario para poder ver los registros de ese tipo mediante el acceso delegado. De forma similar, el usuario delegado debe tener activada la opción Puede crear para un tipo de registro activado en su rol para poder crear registros de ese tipo.
- Los usuarios delegados pueden utilizar la opción Incluir subelementos en el selector de libros para ver sus propios registros y los del usuario principal en listas. De forma alternativa, pueden seleccionar su propio nombre para ver solamente los registros a los que tienen acceso a través de una propiedad, un rol, un equipo, etcétera. O bien, pueden seleccionar el nombre del usuario principal para ver solamente los registros que posee el usuario principal o pueden acceder a través de un equipo o de un grupo.
- El nivel de acceso a los datos del usuario delegado (es decir, Visibilidad del gerente, Visibilidad del equipo o Visibilidad completa) para las áreas de temas de información y las áreas de temas históricos continúa aplicándose, aunque el usuario delegado esté mirando los datos delegados por un usuario principal.

Gestión de usuarios delegados (administrador)

Como administrador de la compañía, puede designar usuarios como delegados de otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo funciona la delegación de usuarios, consulte Acerca de la delegación de usuarios (en la página 327).

NOTA: los usuarios también pueden designar delegados para sí mismos a través de su página de detalles personales. Para obtener más información sobre cómo los usuarios pueden designar usuarios delegados, consulte Adición de usuarios delegados.

Para llevar a cabo los procedimientos descritos en este tema, debe disponer de los siguientes privilegios en su rol:

- Gestionar usuarios
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Además, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios de su rol:

- **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, puede designar uno o varios delegados para el usuario.
- **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, puede designar al usuario como delegado de uno o varios usuarios.

Si las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios no están visibles en la página de detalles del usuario en la que desee designar un delegado, puede configurar las secciones como disponibles de la siguiente forma:

- En la página de detalles del usuario, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue las secciones a su diseño de página.
- Si la sección de información relacionada que desea no está disponible para agregarla a su diseño de página, puede personalizar el diseño de página Administración de usuarios para su rol. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

Para designar uno o varios delegados para un usuario, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para designar uno o varios delegados para un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desee agregar delegados.
5. En la página de detalles del usuario, desplácese a la sección Usuarios delegados y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
6. En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
7. En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios que desee designar como delegados.
8. Si se definen los valores en el campo Roles de usuarios delegados, opcionalmente puede seleccionar un rol de usuario delegado para cada usuario.

9 Guarde los cambios.

NOTA: en la sección Delegado a usuarios de la página de detalles del usuario, el campo Rol muestra el rol del delegado en Oracle CRM On Demand. El campo Rol de usuario delegado muestra el rol de usuario delegado del delegado, en caso de que se haya definido uno.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya lista de delegados desee actualizar.

5 En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado a usuarios.

6 En el menú del registro, seleccione Eliminar para el usuario que desee eliminar de la lista de delegados.

7 Haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desee designar como delegado para uno o varios usuarios.

5 En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Delegado de usuarios y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.

6 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.

7 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desee asignar el usuario actual como delegado.

8 Guarde los cambios.

En determinados casos, por ejemplo, cuando un usuario cambia de sección dentro de la compañía, es posible que desee revocar al usuario el permiso para actuar como delegado para uno o varios usuarios. Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el campo Apellidos del usuario al que desee revocarle el permiso para actuar como delegado.

5 En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado de usuarios.

6 Para cada usuario para el que no desee que el usuario actual siga actuando como delegado, seleccione Eliminar en el menú del registro y, a continuación, haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Creación de períodos de inventario para usuarios

Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Debe crear un período de inventario para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Solamente necesita hacerlo una vez por cada representante de ventas. Puede crear períodos de inventario manualmente o utilizando la función de importación de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Por lo general, los períodos de inventario se rellenan mediante la función de importación durante la instalación de Oracle CRM On Demand en la compañía.

Después de crear el período de inventario inicial para un representante de ventas, cada vez que se cierra un período de inventario del representante de ventas, se crea un nuevo período de inventario de forma automática.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para crear un período de inventario para un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.

5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Nuevo período de inventario.

La fecha de inicio del período de inventario predeterminada es la fecha actual.

NOTA: Oracle CRM On Demand no muestra un mensaje para confirmar que el período de inventario ha sido creado para el usuario y la página de detalles del usuario permanece abierta. Si desea comprobar si se ha creado el período de inventario, haga clic en la ficha Período de inventario y vea la lista de los períodos de inventario recientemente modificados.

Desactivación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Sin embargo, puede hacer que estén inactivos. Para los usuarios inactivos no son necesarias las licencias.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para desactivar usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.

5 En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.

6 En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.

7 Guarde el registro.

Autoadministración de socio

Los administradores de la compañía pueden configurar uno o más usuarios en una organización de socios como administradores de socios en Oracle CRM On Demand. Los administradores de socios pueden realizar un conjunto limitado de tareas de gestión de usuario, como configuración de miembros de su organización como usuarios en Oracle CRM On Demand, edición de dichos registros de usuario y restablecimiento de contraseñas o cambio de ID de usuario para dichos usuarios. Los administradores de socios gestionan sus usuarios en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand.

El acceso a las páginas de autoadministración de socios está controlado por el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

NOTA: los administradores de la compañía conceden el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios a miembros de organizaciones de socios. Este privilegio no se concede a usuarios de la compañía propietaria de marca.

Para obtener más información sobre los administradores de socios, consulte Proceso de configuración de administradores de socios (administrador) (consulte "Proceso de configurar administradores de socios (administrador)" en la página 333). Para obtener más información sobre la gestión de usuarios en las páginas de autoadministración de socios, consulte Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) (en la página 334).

Proceso de configurar administradores de socios (administrador)

El privilegio que controla el acceso a las páginas de autoadministración de socios es Gestionar usuarios de la organización de socios. Este privilegio permite a los administradores de socios trabajar solamente con los registros de usuario de miembros de su propia organización de socios. Los administradores de socios no necesitan ni se les debe conceder el privilegio Gestionar usuarios, porque ese privilegio permite al administrador de socios ver y editar registros de usuario de personas ajenas a la organización de socios.

Por motivos de seguridad, los administradores de la compañía también determinan qué roles pueden dar los administradores de socios a los usuarios de su organización de socios. Para ello, se asocian roles al registro de organización de socios. A continuación, cuando el administrador de socios define un usuario, solamente podrá asignar al usuario los roles que se hayan asociado a la organización de socios. Limitando los roles que los administradores de socios pueden conceder a los usuarios, se asegura de que los administradores de socios no puedan dar a sus usuarios privilegios inadecuados, así como de que no tengan acceso a datos que los usuarios no deberían ver.

NOTA: asociar roles a un registro de socio limita la opción de roles que los administradores de socios pueden conceder a sus usuarios. No limita la opción de roles que los administradores de la compañía pueden asignar a los usuarios de la organización de socios.

Para definir un administrador de socios, realice las acciones siguientes:

1. En el rol de usuario del administrador de socios, conceda el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

   Si desea más información sobre la concesión de privilegios, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

   NOTA: puede crear un rol nuevo para administradores de socios o puede editar un rol existente adecuado. También puede crear roles diferentes para los administradores de socios de distintas organizaciones de socios.

2. (Opcional) Cree un diseño de página de administración de socios personalizado para el tipo de registro Usuario y asígnele el rol del usuario.

   Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página personalizados, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185). Para obtener más información acerca de la asignación de diseños de página a roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

3. (Opcional) Si desea crear roles específicos para usuarios de la organización de socios, defina los roles.

Si desea más información sobre la definición de roles, consulte Gestión de roles (en la página 339) y Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

4 En la sección de información relacionada de roles de socio en el registro de la organización de socios, agregue los roles que el administrador de socios puede conceder a los usuarios de la organización de socios.

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte Enlazar registros al registro seleccionado.

5 Si el rol que ha creado o editado para el administrador de socios no se ha asignado todavía al usuario que va a actuar como administrador de socios, asigne el rol al usuario.

Si desea más información sobre la asignación de roles a usuarios, consulte Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 304).

Gestión de usuarios de la organización de socios (socios)

Antes de empezar. Para gestionar usuarios de la organización de socios, necesita tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Puede gestionar los usuarios de la organización en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand. Puede acceder a las páginas de autoadministración de socios desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Para gestionar usuarios de la organización de socios, haga lo siguiente:

- Configurar usuarios (socios) (consulte "Configuración de usuarios (socios)" en la página 335)
- Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario (socios)" en la página 337)
- Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte "Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)" en la página 338)
- Desactivación de usuarios (socios) (consulte "Desactivar usuarios (socios)" en la página 338)

NOTA: el administrador de Oracle CRM On Demand puede configurar el seguimiento de auditoría para los cambios que se han realizado en los registros de usuario a través de las páginas de autoadministración de socio. Si se ha configurado el seguimiento de auditoría, puede ver los detalles de los cambios que se han realizado en los campos auditados en la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría en la página Detalles del usuario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- Campos de usuario (en la página 307)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros

Configuración de usuarios (socios)

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Cuando se configura un usuario, los campos siguientes determinan dónde puede acceder el usuario, qué puede ver y qué puede hacer. Por lo que habrá que utilizarlos correctamente.

- **Campo Estado.** Cuando se configura inicialmente un usuario, se puede permitir al usuario que obtenga acceso a Oracle CRM On Demand de forma inmediata configurando el estado del usuario en Activo y pidiendo a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión necesaria al usuario tan pronto como se guarde el registro del usuario.

  Si no quiere que el usuario tenga acceso a Oracle CRM On Demand hasta más tarde, puede configurar el registro del usuario y establecer su estado en Inactivo. Cuando más adelante quiera que el usuario pueda acceder a Oracle CRM On Demand, cambie el estado del usuario a Activo y utilice la función de restablecer la contraseña para enviar al usuario por correo electrónico la información de inicio de sesión necesaria.

- **Campo Informa a o Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina que se incluyan los datos de ciertos usuarios en los cálculos de los pronósticos, así como en los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configura a los usuarios puede contener el campo Informa a o Informa a (alias), pero no debe contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 321).

  CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.

- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

  NOTA: el administrador de la compañía determina qué roles puede asignar a los usuarios de la organización de socios.

Cuando se crea un usuario en su organización de socios, el campo Organización de socios que aparece en el registro de usuario se rellena automáticamente con el nombre de su organización de socios y no se puede cambiar.

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede pedirle a Oracle CRM On Demand que envíe información de inicio de sesión al usuario cuando se cree la cuenta de usuario o, también, puede hacerlo más adelante, como se explica a continuación:

- Si desea enviar la información de inicio de sesión en el momento en que se configure la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña al hacer clic en Guardar en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

  Debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si quiere que la información se envíe al usuario de forma inmediata. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

  - El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.

- El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario más adelante, no seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar cuando cree el registro de usuario.

  Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

  - El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal.

  En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

El procedimiento siguiente describe cómo definir un miembro de su organización como usuario en Oracle CRM On Demand.

Para configurar un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3. En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
   - Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
4. En la página Editar usuario, complete la información.

   Para obtener más información, consulte Campos de usuario (en la página 307).
5. Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Si desea más información sobre las listas filtradas, consulte Cómo trabajar con listas.

Cualquier lista de registros de usuarios que abra mostrará únicamente los usuarios que reúnan los criterios del filtro de listas y que sean miembros de su organización de socios. El procedimiento siguiente describe cómo abrir una lista filtrada de usuarios.

Para abrir una lista filtrada de usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3. En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

Modificación del ID de usuario del usuario (socios)

El procedimiento siguiente describe cómo cambiar el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
4. En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
5. En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.
6. Guarde el registro.

Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor del campo ID de usuario en el perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte

Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben responder como mínimo a dos preguntas de seguridad. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe disponer de los privilegios Gestionar usuarios de la organización de socios y Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

El procedimiento siguiente describe cómo restablecer el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

Para restablecer la contraseña de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
4. En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.

   La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

   NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Desactivar usuarios (socios)

Los usuarios no se pueden eliminar. En lugar de eso, deben dejarse inactivos. Los usuarios inactivos no necesitan licencias. El procedimiento siguiente describe cómo desactivar un usuario de la organización de socios.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para desactivar usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
4. En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
5. En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
6. Guarde el registro.

Gestión de roles

En Oracle CRM On Demand, los roles se gestionan en la página Lista de roles y en el Asistente de gestión de roles. A estos se accede desde el enlace global Administración, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *rol* en Oracle CRM On Demand es similar a una función de negocio que el usuario realiza en una organización, como una función ejecutiva de ventas o una función de gestión de servicios. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Igualmente, en el contexto de Oracle CRM On Demand, los roles diferencian una función de negocio de otra definiendo las características que el usuario tiene el privilegio de utilizar en Oracle CRM On Demand, el conjunto de permisos que se le proporciona al usuario para trabajar con información protegida y la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información.

NOTA: los usuarios pueden ser empleados o empleados de una organización de socios. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Los parámetros definidos por un rol incluyen:

- Privilegios
- Acceso a tipos de registro
- Acceso a perfiles para el rol
- Configuración de interfaz de usuario, que incluye lo siguiente:
  - Configuración de fichas
  - Diseños de página
  - Diseños de búsqueda
  - Diseños de página inicial

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. Los roles no disponen de una jerarquía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices para configurar roles (en la página 340)
- Cómo trabajar con la página Lista de roles (consulte "Trabajar con la página Lista de roles" en la página 342)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)
- Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 346)
- Adición de roles (en la página 347)

Directrices para configurar roles

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de roles predefinidos que se pueden utilizar como punto de inicio de la configuración de roles para la compañía. La plantilla Configuración de rol y usuario contiene información sobre los roles predefinidos, enumerando sus accesos de registro, privilegios y accesos de las fichas predeterminados. Para obtener más información sobre la búsqueda de plantillas de configuración de rol y usuario, consulte Uso de plantillas de administrador durante la configuración (consulte "Usar plantillas de administrador durante la configuración" en la página 18).

Como ejemplo de tipo de rol que puede configurar en Oracle CRM On Demand, puede que la compañía requiera dos fuerzas de ventas bien definidas: la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base y la fuerza de ventas Nuevo trabajo. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre sus despliegues de clientes. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Nuevo trabajo realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre la información que muestra los requisitos de compra de las cuentas de sus clientes potenciales. Aunque estos dos deberes de trabajo son similares, el tipo de información más relevante que admite sus procesos diarios es diferente. En este ejemplo, puede configurar dos roles:

- El rol Instalar representante de ventas base
- El rol Representante de ventas de nuevo trabajo

Puede basar cada uno de estos roles en el rol predefinido Representante de ventas y confeccionar nuevos roles agregando diferentes diseños de página para admitir los únicos requisitos de negocio de las dos fuerzas de ventas.

Puede seguir cambiando y agregando definiciones de rol tanto como considere necesario, por ejemplo, como resultado de un cambio organizativo o de la adquisición de otra compañía. Si la estructura organizativa de la compañía cambia, las funciones de negocio de uno o más empleados también pueden cambiar. Si la compañía adquiere otra compañía, puede que tenga que asimilar empleados adicionales como usuarios en Oracle CRM On Demand.

A la hora de configurar roles, siga estas directrices:

- Determine la utilización de Oracle CRM On Demand por parte de cada empleado o grupo de empleados.

  Examine las funciones de trabajo de los empleados para determinar lo siguiente:

- Las tareas que deben completar y los registros a los que necesitan acceder
- El tipo de acceso que necesitan para cada tipo de registro
- Si hay registro o fichas a los que no deban poder acceder.

La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de tipos de acceso.

Tipo de acceso	Ejemplo
Acceso a funciones	El rol Representante de ventas interno proporciona acceso al botón Convertir de la página Detalles de la pista.
Acceso a registros	El rol Ejecutivo proporciona acceso de edición a todos los registros de oportunidad, independientemente del propietario.
Acceso a fichas	De forma predeterminada, los usuarios tienen el rol Ventas y Gerente de marketing pueden acceder a las fichas Cuentas y Oportunidades, pero no pueden acceder a las fichas Solicitudes de servicio y Soluciones.

- Revise las características de cada uno de los roles predefinidos para determinar si estos roles reúnen las necesidades de los empleados.

  Los nombre de los roles predefinidos no coinciden necesariamente con los cargos de la compañía. Las responsabilidades y tareas del puesto de trabajo deben coincidir con los roles, no con el nombre del puesto.

- Configure los roles de la siguiente manera:
  - Si un rol predefinido se acerca a lo que desea para un grupo de empleados, cree un nuevo rol copiando el rol predefinido, dándole a la copia un nombre nuevo y editándola para que cumpla sus necesidades.
  - Si existe ningún rol cercano a lo que necesita, cree un nuevo rol para que coincida con sus necesidades.

  CONSEJO: utilice la plantilla de configuración de usuarios y roles como ayuda para documentar los requisitos de roles de sus grupos de empleados. A continuación, consulte la plantilla completada cuando cree o edite roles y configure los usuarios de Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 342)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)
- Adición de roles (en la página 347)

Trabajar con la página Lista de roles

En la página Lista de roles, puede realizar las acciones de la siguiente tabla.

Para	Realice estos pasos
Agregar un nuevo rol	En la barra de título de la página Lista de roles, haga clic en Nuevo rol. Se abrirá el Asistente de gestión de roles. Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).
Agregar un nuevo rol copiando uno existente	En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de gestión de roles. Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).
Eliminar un rol	En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Eliminar. A continuación confirme que desea eliminar el rol. **NOTA:** no puede eliminar el rol Administrador. Cuando elimina un rol, todos los usuarios que tenían dicho rol asignado siguen teniéndolo hasta que les asigne un rol diferente. Sin embargo, después de eliminar un rol, no podrá asignar dicho rol a ningún usuario.
Seleccione un idioma para visualizar la lista de roles	En la barra de título de la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea ver la lista de roles. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** si un rol existente no dispone de un nombre de rol traducido, el nombre de rol no se traduce y aparece entre paréntesis.

Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá utilizar dicha búsqueda para filtrar la lista de roles. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrado de listas.

La siguiente tabla describe algunos de los campos que se muestran en la página Lista de roles. Los campos que se describen en la tabla son de solo lectura en la página Lista de roles, y no podrá utilizarlos para ordenar o filtrar la lista de roles.

Campo	Descripción
Anulación de política de contraseña de compañía	Esta casilla de verificación se selecciona si Vencimiento de contraseñas de usuario del campo del rol está relleno. Si Vencimiento de contraseñas de usuario del campo del rol está relleno, el período de caducidad de contraseña para los usuarios que tengan este rol anula el período de caducidad de la contraseña de la compañía.

Campo	Descripción
Restricciones de IP Adicionales	Esta casilla de verificación se selecciona si las restricciones de IP están definidas en el rol.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Directrices para configurar roles (en la página 340)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)
- Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 346)
- Adición de roles (en la página 347)

Acerca del acceso de tipo de registro en roles

En el paso 2 del Asistente de gestión de roles se controla el acceso a los tipos de registro principales. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Un tipo de registro principal es un tipo de registro que se puede utilizar como un tipo de registro independiente. En su mayor parte, no todos, los tipos de registro principales pueden aparecer como fichas en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, hay algunos tipos de registro principales que no pueden aparecer como fichas. Por ejemplo, el tipo de registro Libro es un tipo de registro principal (es decir, los registros de libro se pueden crear como registros independientes). Sin embargo, el tipo de registro Libro no puede aparecer como ficha. Los tipos de registro que no son principales no pueden aparecer como fichas.

Con algunas excepciones, los tipos de registro principales que reúnen los siguientes criterios se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles:

- La compañía tiene licencia para utilizar el tipo de registro.
- El rol dispone del privilegio adecuado para acceder al tipo de registro.

Las excepciones son tipos de registro que se utilizan sólo para fines administrativos, como el perfil de la compañía, los registros de usuario, las reglas de flujo de trabajo, etc. El acceso a dichos tipos de registro sólo se controla a través de los privilegios.

Para cada tipo de registro principal enumerado en el paso 2 del asistente, el acceso al tipo de registro para el rol está controlado a través de tres configuraciones:

- **Tiene acceso.** Cuando se selecciona la casilla de verificación Tiene acceso del paso 2 del Asistente de gestión de roles para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden acceder a registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Tiene acceso no se encuentra seleccionada para un tipo de registro en un rol, se les deniega a los usuarios que tengan el rol todas las formas de acceso al tipo de registro. Por ejemplo, si la casilla de verificación Tiene acceso no está seleccionada para el tipo de registro Cuenta en un rol, todas las formas de acceso al tipo de registro

Cuenta, incluidos los applets relacionados, capacidades de búsqueda y otros accesos al tipo de registro cuenta, se deniegan para los usuarios que disponen del rol. A continuación puede ocurrir lo siguiente:

- Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta intenta asociar una oportunidad a un registro de cuenta, la operación fallará.
- Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta ve una oportunidad que ya está enlazada a una cuenta, el usuario no podrá ver ningún detalle del registro de cuenta enlazado.

NOTA: denegar el acceso a un tipo de registro(no seleccionando la casilla de verificación Acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles) puede evitar que un usuario pueda crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

- **Se puede crear.** Cuando la casilla de verificación Se puede crear del paso 2 del Asistente de gestión de roles está seleccionada para un tipo de registro en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden crear registros de dicho tipo de registro.

  Si la casilla de verificación Se puede crear no está seleccionada para un tipo de registro principal, los usuarios que disponen del rol no tendrán la capacidad de crear ningún registro de dicho tipo de registro principal.

  NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal está controlado por esta configuración. No está controlado por los perfiles de acceso. Los perfiles de acceso controlan el acceso a datos existentes, de modo que los registros principales deben existir antes de que los perfiles de acceso puedan controlar el acceso a dichos registros.

- **Puede leer todos los registros.** Cuando la casilla de verificación Puede leer todos los registros del paso 2 del Asistente de gestión de roles se encuentra seleccionada para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden ver todos los registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para un tipo de registro principal, como regla general, los usuarios que disponen del rol pueden ver los registros de dicho tipo de registro sólo si están autorizados para ver el registro. Otros componentes de control de acceso pueden influir en la visibilidad de registros, como libros, equipo, grupos y jerarquía de gestión. Los usuarios pueden obtener visibilidad para los registros que no les pertenecen a través de estos componentes de acceso de control. Sin embargo, si ningún otro componente de control de acceso autoriza la visibilidad de los registros y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no se encuentra seleccionada, el usuario sólo verá los registros de los que es propietario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Directrices para configurar roles (en la página 340)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 342)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)
- Adición de roles (en la página 347)

Acerca de privilegios en roles

En el paso 4 del Asistente de gestión de roles se concede o revoca los privilegios para un rol. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347).

Los privilegios controlan las características que la compañía tiene licencia para utilizar en Oracle CRM On Demand. Cuando la compañía se configura en primer lugar para utilizar Oracle CRM On Demand, se le proporciona al rol Administrador todos los privilegios para todas las características con licencia. Cada vez que un usuario interactúa con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand revisa el conjunto de privilegios asignados a dicho rol de usuario para determinar si el usuario dispone de los privilegios necesarios para realizar ciertas funciones y para acceder a ciertos tipos de registro. Si se revoca un privilegio que anteriormente fue concedido a un rol, cualquier usuario que disponga del rol perderá la capacidad de utilizar esta característica. Cuando se revoca un privilegio, no se pierde ninguna información de datos ni configuración existente agregada por cualquier usuario con el privilegio.

En el Asistente de gestión de roles, los privilegios se organizan en categorías. Cada categoría representa el grupo de privilegios que consta de una parte de la funcionalidad en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, *Administración: Usuarios y controles de acceso* es una categoría de privilegio que controla todas las áreas funcionales de Administración de usuarios y control de acceso.

Cada privilegio está relacionado con un área funcional individual en una categoría de privilegios. Por ejemplo, Gestionar libros es un privilegio que se necesita si un usuario con el rol desea crear, actualizar, editar y eliminar libros personalizados y libros secundarios, y gestionar miembros asociados. Cada privilegio también pone al descubierto los campos de control y otras capacidades únicas de la característica. Para determinar los privilegios necesarios para permitir a los usuarios la utilización de una característica, consulte la ayuda en línea.

NOTA: no es suficiente conceder un privilegio a un rol para conceder todos los derechos de acceso que permitan a un usuario utilizar la funcionalidad. Cuando se concede un privilegio, los tipos de registro y detalles funcionales necesarios que se requieren para la característica se exponen en el rol. Por ejemplo, cuando el privilegio Gestionar libros se asigna a un rol, un usuario que disponga del rol verá el tipo de registro Libros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles y también en el Asistente de gestión de acceso. Sin embargo, para proporcionar al usuario los derechos necesarios para trabajar con registros de libros, también se deben configurar los niveles de acceso necesarios en el paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles para el rol del usuario y en los perfiles de acceso para el rol.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Directrices para la configuración de roles (consulte "Directrices para configurar roles" en la página 340)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 342)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de perfiles de acceso en roles (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 358)
- Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 347)

Acerca de las restricciones de dirección IP para roles

Puede especificar las restricciones de dirección IP en el nivel de rol. Esta función permite restringir el acceso a Oracle CRM On Demand para que los usuarios que tengan un determinado rol puedan iniciar sesión en Oracle CRM On Demand únicamente desde las computadoras que tengan direcciones IP que estén dentro del rango especificado para ese rol. También puede especificar las restricciones de dirección IP en el nivel de compañía. Para obtener más información, consulte Restricción del uso de las direcciones IP (consulte "Restringir uso a direcciones IP." en la página 65). Un usuario puede iniciar sesión sólo si la dirección IP de la computadora del usuario está dentro del rango especificado en el nivel de rol y de compañía.

Para poder restringir el acceso a Oracle CRM On Demand a rangos específicos de direcciones IP en el nivel de compañía, de rol o en ambos, debe activar la casilla de verificación Restricciones de dirección IP activadas en el perfil de la compañía. Si esta casilla de verificación aún no está activada, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite la activación de la casilla.

Puede restringir el acceso a rangos de direcciones IP específicos en el nivel de rol incluso si no realiza esta restricción en el nivel de compañía. Sin embargo, si restringe el acceso a rangos de direcciones IP específicos tanto en el nivel de compañía como en el nivel de rol, los rangos de direcciones IP que permita para un rol de usuario deben estar entre los rangos de direcciones IP que permita en el nivel de compañía. Si restringe el acceso a un rol de usuario, los usuarios que tengan ese rol podrán iniciar sesión en Oracle CRM On Demand únicamente si las direcciones IP de sus computadoras están en los rangos de direcciones IP permitidos para ese rol de usuario e, igualmente, en los rangos de direcciones IP permitidos en el nivel de la compañía.

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de cómo funcionan las restricciones de dirección IP en el nivel de compañía con las restricciones de dirección IP en el nivel de rol. En todos los casos que se muestran en esta tabla, la casilla de verificación Restricciones de dirección IP activadas está activada y no hay ninguna restricción de dirección IP especificada en ningún rol excepto en Representante de ventas.

Direcciones IP permitidas en el nivel de compañía	Direcciones IP permitidas para el rol Representante de ventas	Direcciones IP permitidas para usuarios	Notas
Ninguna dirección IP especificada	203.0.113.254	■ La dirección IP 203.0.113.254 está permitida para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas. ■ Cualquier dirección IP está permitida para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	Ninguno.
Desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254	Ninguna dirección IP especificada	Las direcciones IP desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254 están permitidas para todos los usuarios.	Ninguno.
Desde 198.51.100.1	203.0.113.254	■ No está permitida ninguna dirección IP	La dirección IP 203.0.113.254 no está

Direcciones IP permitidas en el nivel de compañía	Direcciones IP permitidas para el rol Representante de ventas	Direcciones IP permitidas para usuarios	Notas
hasta 198.51.100.254		para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas. ■ Las direcciones IP desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254 están permitidas para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	en el rango de direcciones permitido en el nivel de compañía.
Desde 192.0.2.1 hasta 192.0.2.254	192.0.2.1.50	■ La dirección IP 192.0.2.1.50 está permitida para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas. ■ Las direcciones IP desde 192.0.2.1 hasta 192.0.2.254 están permitidas para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	La dirección IP 192.0.2.1.50 está en el rango de direcciones permitido en el nivel de compañía.
Ninguna dirección IP especificada	Ninguna dirección IP especificada	Todos los usuarios, incluidos los que tienen el rol Representante de ventas, pueden acceder a Oracle CRM On Demand desde cualquier dirección IP.	Ninguno.

Para obtener más información sobre la restricción de acceso a Oracle CRM On Demand a rangos específicos de direcciones IP en el nivel de rol, consulte Adición de roles (en la página 347).

Adición de roles

Puede agregar un rol a Oracle CRM On Demand haciendo lo siguiente:

- Creación de un nuevo rol

- Copiando un rol existente, cambiando el nombre a la copia y editando los privilegios y derechos de acceso de la copia

Copiar roles es útil si desea tener roles similares, pero desea que los usuarios vean diferentes diseños de página. Por ejemplo, puede que sus ejecutivos de Norteamérica y EMEA deseen ver información de oportunidad de diferentes maneras, solicitando diferentes campos y diseños de página para cada conjunto de usuarios. Para definir esta configuración, cree dos roles basados en el rol Ejecutivo predeterminado y asigne un nombre a sus nuevos roles, *Ejec - Norteamérica* y *Ejec - EMEA.* Al copiar el rol Ejecutivo, se retienen los privilegios de acceso del rol original para el nuevo rol y sólo debe cambiar los diseños de página, de modo que los usuarios a quienes conceda el nuevo rol se presenten con las vistas y campos relevantes para su trabajo.

NOTA: debe crear los diseños de página que desea asociar al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página, consulte la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116).

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba y asegúrese de que las configuraciones son correctas. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, configuraciones de rol, jerarquías de informes y uso compartido, reglas de flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. Desactive los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Antes de empezar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que su rol dispone del privilegio Gestionar roles y accesos.
- Si desea actualizar el campo Vencimiento de contraseñas de usuario en de un rol, asegúrese de que el rol tiene el privilegio Gestionar compañía.
- Lea las directrices para la configuración de roles, consulte Directrices para la instalación de roles (consulte "Directrices para configurar roles" en la página 340).

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los roles. Si su rol de usuario dispone de los privilegios de acceso al seguimiento de auditoría maestro y auditoría de la configuración del administrador, tendrá la posibilidad de ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en las funciones. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90).

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un rol.

Para agregar un rol

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de roles, haga clic en Gestión de roles.
4. En la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, elija el idioma principal de la compañía.
5. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo rol copiando uno existente, haga clic en Copiar en el rol que desea copiar.

- Para crear un nuevo rol que no esté basado en un rol existente, haga clic en Nuevo rol en la barra de título de la página.

Aparece el Asistente de gestión de roles para guiarle a través del proceso. Cada paso del Asistente de gestión de roles controla algunas configuraciones del rol. Todas las configuraciones de rol juntas determinan los derechos de acceso para los usuarios que disponen de rol.

6 En el paso 1, Información de rol, proporcione un nombre y descripción, y complete los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias: - Cuando se cambia el nombre de un rol existente - El nombre de rol existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de rol traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de rol se muestra como sigue: - Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para visualizar la lista de roles. Cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, éste se mostrará en fuente negra. Sin embargo, cuando la vista de roles se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se mostrará en fuente azul entre paréntesis. - Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparecerá cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre. Sin embargo, si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, seguirá apareciendo el nombre de rol traducido original. La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo rol. Cuando se agrega un nuevo rol, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de roles en todos los idiomas. Si la lista de roles se visualiza en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente negra. Si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente azul entre paréntesis.
Proceso de ventas predeterminado	(Opcional) Para establecer el proceso de ventas predeterminado para las oportunidades que creen los usuarios que tengan asignado este rol, elija una opción en el campo Proceso de ventas predeterminado. Para obtener más información sobre esta opción, consulte Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 590).
Tema predeterminado	(Opcional) Tema que se utiliza de forma predeterminada cuando un

Campo	Descripción
	usuario al que se le asigna este rol se conecta a Oracle CRM On Demand con un equipo portátil o de escritorio. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema predeterminado no está seleccionado en el registro del usuario, se utilizará el tema predeterminado que se ha seleccionado para el rol de usuario. Si un tema predeterminado no está seleccionado en el registro de usuario ni en el rol de usuario, se utilizará el tema predeterminado especificado para la compañía. Para obtener más información sobre la creación de temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 284).
Tema de tablet	(Opcional) Tema que se utiliza cuando un usuario al que se asigna este rol inicia sesión en Oracle CRM On Demand con una tablet u otro dispositivo de pantalla táctil, , siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario, se utilizará el tema de tablet seleccionado para el rol de usuario. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario o en el rol de usuario, se utilizará el tema de tablet que se especifique para la compañía. Si no se especifica un tema de tablet en ningún nivel, se utilizará el tema predeterminado.
Diseños de cabecera global y barra de acción	De forma predeterminada, se utiliza el diseño estándar para la barra de acción y la cabecera global de todos los roles. Puede asignar un diseño distinto para el rol. Si el usuario utiliza un tema clásico, el diseño de la barra de acción y la cabecera global del rol determina qué secciones están disponibles para el usuario en el diseño de la barra de acción. Si el usuario utiliza un tema moderno, el diseño de la barra de acción y la cabecera global del rol determina qué secciones están disponibles para el usuario en la barra de acción y también qué secciones están disponibles para el usuario en la cabecera global.
Formato de información relacionada	(Opcional) Para establecer un formato para las secciones de información relacionada de las páginas de detalles de registro para el rol, seleccione la opción Listas o Fichas. Esta configuración determina si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles del registro deben mostrarse como listas o como fichas. Esta configuración también debe establecerse en los registros de cada usuario y los usuarios que dispongan del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada en su rol tienen la posibilidad de configurar la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si el campo Formato de información relacionada de un registro de usuario está en blanco, se utilizará la configuración del rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está igualmente en blanco, se utilizará la configuración de la compañía.
Diseño de conversión de oportunidades	(Opcional) Para establecer un diseño de conversión de oportunidades potenciales (para la página Convertir oportunidad potencial) para los usuarios asignados a este rol, elija un diseño en el campo Diseño de

Campo	Descripción
potenciales	conversión de oportunidades potenciales. Si no elije un diseño para el rol, se utiliza el diseño predeterminado de la compañía para este rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577).
Vencimiento de las contraseñas de usuario en	Especifica el período de tiempo durante el que una contraseña es válida para un usuario con este rol. Transcurrido este período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña. Este campo está en blanco de forma predeterminada. Si deja este campo en blanco para el rol, el período de vencimiento de la contraseña que se haya definido para la compañía se aplica a los usuarios que tienen este rol. Para obtener más información sobre la definición de controles de contraseñas para su compañía, consulte Definición de los controles de contraseñas de la compañía (consulte "Definir los controles de contraseñas de la compañía" en la página 55). **NOTA:** Si su rol no tiene el privilegio Gestionar compañía, este campo será de solo lectura.
Restricciones de direcciones IP activadas	(Sólo lectura) Si se activa esta casilla de verificación, puede especificar que los usuarios que tienen este rol puedan acceder a Oracle CRM On Demand únicamente desde determinadas direcciones IP. Puede especificar las direcciones IP en el campo Direcciones IP permitidas.
Direcciones IP permitidas	Si desea permitir a los usuarios que tienen este rol acceder a Oracle CRM On Demand únicamente desde determinadas direcciones IP, introduzca las direcciones o rangos de direcciones válidos para el rol en este campo. Si no introduce ninguna dirección en este campo, los usuarios que tienen este rol pueden acceder a Oracle CRM On Demand desde cualquier dirección IP permitida en el nivel de compañía. Para obtener más información sobre cómo funcionan las restricciones de dirección IP, consulte Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 346). Separe las direcciones IP y los rangos de direcciones IP con comas. El siguiente ejemplo muestra cómo introducir varias direcciones: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 Utilice un guión (-) para indicar un rango de direcciones, como se muestra en el siguiente ejemplo: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 **NOTA:** si restringe las direcciones IP para su propio rol de usuario y su dirección IP actual no incluye el rango de direcciones que se permiten para su rol de usuario, puede que desee no guardar los cambios en el rol. Esta característica evita que accidentalmente se bloquee a sí mismo de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Número máximo de registros por exportación de lista	Introduzca el valor correspondiente en este campo para restringir el número de registros que los usuarios con este rol pueden exportar al mismo tiempo cuando exportan una lista de registros. Por ejemplo, si desea establecer que los usuarios exporten un máximo de 100 registros, introduzca 100 en este campo. La restricción se aplica solo a los registros exportados a través de la opción de menú Exportar lista en páginas Lista. No se aplica a operaciones de exportación llevadas a cabo con el asistente de exportación o mediante otros canales. Este campo aparece en blanco por defecto y quiere decir que no se ha aplicado ninguna restricción.

1 En el paso 2, Acceso de tipo de registro, para cada tipo de registro, seleccione la casilla de verificación para cada nivel de acceso que desea conceder al rol.

Puede seleccionar uno o más de los siguientes niveles de acceso para cada tipo de registro:

- Tiene acceso
- Puede crear
- Puede leer todos los registros

Para obtener más información sobre estos niveles de acceso, consulte Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343).

PRECAUCIÓN: si deniega el acceso a un tipo de registro (no seleccionando la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles), puede evitar que un usuario sea capaz de crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en registros del negocio, los usuarios deben disponer de las configuraciones de nivel de acceso apropiadas para algunos tipos de registros. Para obtener más información sobre los niveles de acceso que se solicitan para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre los niveles de acceso solicitados para la conversión de registros del negocio, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de registros del negocio.

CONSEJO: cuando realice cambios a los niveles de acceso para un rol, después de guardar los cambios, los usuarios asignados al rol deben cerrar sesión e iniciarla de nuevo para que los cambios de su rol tengan efecto.

2 En el paso 3, Perfiles de acceso, elija los perfiles de acceso que desee asignar a este rol:

Para obtener más información sobre los perfiles de acceso en roles, consulte Acerca de perfiles de acceso en roles (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 358).

3 En el paso 4, Privilegios, seleccione la casilla de verificación Asignar para cada privilegio que desee conceder al rol o desactive la casilla de verificación Asignar para cualquier privilegio que desee revocar del rol.

Los privilegios están organizados alfabéticamente por categoría.

CAUTION: en algunos casos, si la casilla de verificación Asignar no está seleccionada para un privilegio en el rol Administrador, el privilegio se elimina de Oracle CRM On Demand y el administrador de la compañía no puede conceder dicho privilegio a ningún otro rol. Si se presenta este problema, contacte con Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar el privilegio.

Para obtener más información sobre los privilegios en roles, consulte Acerca de los privilegios en roles (consulte "Acerca de privilegios en roles" en la página 345).

4 En el paso 5, Acceso y orden de las fichas, desplace las fichas a la sección de la página apropiada y, a continuación, haga clic en las flechas hacia arriba y abajo en la sección Fichas seleccionadas para definir el orden en el que deben mostrarse las fichas que el usuario ve de forma predeterminada.

La sección Fichas no disponibles enumera las fichas de tipo registro y las fichas web personalizadas que se pueden habilitar para el rol. Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparecen en esta sección. La mayor parte de los tipos de registros que se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles también aparecen en esta lista. Otros tipos de registros, como Libros, no aparecen en esta lista porque no se pueden mostrar como fichas. Las fichas que se muestran en la sección Fichas no disponibles no están disponibles para los usuarios que disponen del rol.

Para volver las fichas disponibles o visibles a los usuarios que disponen de este rol, realice las siguientes acciones:

- Desplace las fichas que desee ver de manera predeterminada a la sección Fichas seleccionadas. Esta sección enumera las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web visibles de manera predeterminada para cualquier usuario que disponga del rol, la primera vez que el usuario inicia sesión con el rol. Utilice las flechas arriba y abajo para determinar el orden en el que se mostrarán las fichas inicialmente. Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones, de modo que las fichas ya no se muestren de manera predeterminada o en un orden diferente. Para obtener más información acerca de cómo pueden gestionar los usuarios sus configuraciones personales, consulte Personalización de la aplicación.
- Desplace las fichas que no desea que los usuarios vean de manera predeterminada, pero que los usuarios pueden hacer visibles para ellos, a la sección Fichas disponibles. Esta sección muestra las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web disponibles para el rol, que no se muestran de manera predeterminada. Es decir, las fichas que incluidas en esta sección no se muestran a los usuarios hasta que estos vuelven las fichas visibles para ellos mismos en su diseño personal (disponible en el enlace Mi configuración). Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones de modo que las fichas disponibles se muestren de manera predeterminada. Cada usuario puede también especificar el orden en el que desea que se muestren todas las fichas.
- Coloque las fichas que desee ocultar a los usuarios en la sección Fichas no disponibles.

NOTA: al desplazar una ficha desde la sección Fichas no disponibles o Fichas seleccionadas, dicha ficha sólo estará disponible para el usuario si la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro del paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles.

CONSEJO: puede desplazar un rango de fichas a la vez seleccionando la ficha superior, manteniendo pulsada la tecla Mayús y haciendo clic en la última ficha del rango. A continuación, haga clic en la flecha a la derecha o a la izquierda.

5 En el paso 6, Asignación de diseño de página inicial, para cada tipo de registro, elija si el tipo de vista de página es estático o dinámico y, en la lista de diseños de página disponibles, seleccione el diseño de página para ese tipo de vista.

Los diseños de página determinan los campos y las secciones que los usuarios ven en las páginas Crear, Editar y Detalle para los distintos tipos de registros. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página estándar para cada tipo de registro. Los diseños de página estándar, que no se pueden eliminar, son diseños de página estáticos. Por lo tanto, la opción Estático siempre está disponible en el campo Tipo de vista de página. La opción Dinámico sólo se encuentra disponible si existen diseños de página dinámicos disponibles para el tipo de registro. Los administradores de la compañía pueden crear diseños de página estáticos o dinámicos personalizados y adicionales para los tipos de registros.

Para cada tipo de registro, el diseño de página estándar y cualquier diseño de página creados para el tipo de registro se encuentran disponibles para asignarse al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página dinámicos y estáticos, consulte lapágina de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116).

El diseño de página predeterminado para un tipo de registro es el diseño de página estático estándar para este tipo de registro.

NOTA: Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparece en el paso 6 del Asistente de gestión de roles. Es posible que quiera ver tipos de registro como Administración de usuarios y Propietario de usuarios, que no aparecen como fichas en Oracle CRM On Demand.

6 Si desea ajustar la configuración del indicador de registro de las secciones de información relacionada para un tipo de registro, haga lo siguiente en el paso 6, Asignación de diseño de página:

a En la fila del tipo de registro, haga clic en el enlace Configurar de la columna Gestionar indicador de registro para abrir la página en la que desea ajustar la configuración del indicador de registro.

b Mueva cada sección de información relacionada que quiera que muestre los indicadores de registro de la lista Información relacionada disponible a la lista Información relacionada seleccionada.

NOTA: Puede seleccionar todas las secciones de información relacionada que son compatibles con el tipo de registro y con la funcionalidad del indicador de registro, incluidas las secciones de información relacionada que no están disponibles en el diseño de la página Detalle que esté seleccionado actualmente para el rol del tipo de registro. La configuración de los indicadores de registro se seguirá aplicando al tipo de registro de ese rol hasta que vuelva a cambiar la configuración. Por ello, si actualiza el diseño de la página Detalle asignado al rol de un tipo de registro, la configuración del indicador de registro se aplicará al diseño actualizado. Asimismo, si asigna posteriormente un diseño de página Detalle diferente al rol, la configuración del indicador de registro se aplica al nuevo diseño de página.

c Al terminar de ajustar la configuración del indicador de registro para el tipo de registro, haga clic en Anterior para volver al paso 6 del asistente, en la página principal.

d Repita los pasos a, b y c de este procedimiento para cada tipo de registro en el que desee ajustar la configuración del indicador de registro para ese rol.

NOTA: Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros pueden personalizar la configuración del indicador de registro para la página de detalles de un tipo de registro. La configuración personalizada de un usuario para los indicadores de registro sustituye a la configuración en el nivel de rol. Sin embargo, puede eliminar todos los diseños de página personalizados para un tipo de registro de un rol, incluida la configuración personalizada para los indicadores de registro, restableciendo el diseño de la página al diseño predeterminado. Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros también pueden restaurar su propia configuración del indicador de registro para ese tipo con la configuración predeterminada para ese tipo de

registro para su rol. Para obtener más información sobre cómo restablecer diseños de páginas, consulte Restablecimiento de diseños de páginas personalizadas (consulte "Restablecimiento de diseños de página personalizados" en la página 377). Para obtener más información sobre el comportamiento de los indicadores de registro, consulte Acerca de los indicadores de registro de las secciones de información relacionada. Para obtener información acerca de personalizar la configuración de los indicadores de registro, consulte Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada.

7 En el paso 7, Asignación de diseño de búsqueda, seleccione de la lista de diseños de búsqueda disponibles para cada tipo de registro.

La lista de diseños disponibles se muestra en el campo Buscar nombre de diseño de cada tipo de registro visualizado. Los diseños de búsqueda determinan los campos (campos estándar y campos personalizados) que los usuarios pueden utilizar en la búsqueda de registros y los campos que los usuarios ven en las páginas de resultados de búsqueda. Puede asignar un diseño de búsqueda para la mayoría de los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol. También puede asignar diseños de búsqueda a otros tipos de registro que también permiten realizar búsquedas, por ejemplo, Producto y Usuario. Para obtener más información sobre la creación y modificación de diseños de búsqueda personalizados, consulte Gestión de diseños de búsqueda (en la página 217).

8 En el paso 8, Asignación de diseño de página inicial, seleccione de la lista de diseños de página inicial disponibles para cada tipo de registro.

Para cada tipo de registro enumerado, el diseño de página inicial estándar y cualquiera de los diseños que haya creado para el tipo de registro, se encontrarán disponibles para asignarlos al rol. La lista de tipos de registro incluye todos los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol.

Los diseños de página inicial determinan la información que los usuarios ven en la página inicial para cada tipo de registro. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página inicial predeterminado para cada tipo de registro principal que puede aparecer como ficha. Puede crear diseños de página inicial personalizados y adicionales para tipos de registro. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página inicial, consulte Creación de diseños de la página inicial de registros (consulte "Crear diseños de la página inicial de registros" en la página 228).

9 (Opcional) En el paso 9, Nueva asignación de diseño de registro, para cada tipo de registro especifique el diseño que se utilizará para las páginas en las que los usuarios introducen información de los nuevos registros. En la siguiente tabla se describen los campos del paso 9 del Asistente de gestión de roles.

Campo	Descripción
Nuevo nombre de diseño de registro	Los administradores pueden configurar los diseños personalizados para las páginas cuando los usuarios introducen información para los nuevos registros. Si cualquier diseño personalizado que se haya creado para el tipo de registro, puede seleccionar un diseño personalizado de la lista en el campo Nuevo nombre de diseño de registro. De forma predeterminada, no se selecciona ningún valor en este campo. Si deja este campo en blanco, el diseño que se asigna al rol para la página de detalles en el paso 6 del Asistente de gestión de roles también se utiliza para la página en la que los usuarios introducen información para nuevos registros, a menos que el usuario haya personalizado el diseño del campo para el tipo de registro, en cuyo caso se utilizará el diseño personalizado.

Campo	Descripción
Solo enlaces de creación rápida	Utilice esta casilla de verificación para especificar cuándo se debe utilizar el diseño personalizado que ha seleccionado en el campo Nuevo nombre de diseño de registro, como se indica a continuación: ■ Si esta casilla de verificación está desactivada, el diseño personalizado que seleccione se utilizará cuando se cree un registro desde cualquier área de Oracle CRM On Demand. ■ Si esta casilla de verificación está activada, el diseño que ha seleccionado solo se utilizará cuando un usuario cree un registro mediante la barra de acciones o la cabecera global. Cuando un usuario crea un registro desde cualquier otra área de Oracle CRM On Demand, se utiliza el diseño de la página de detalles del rol a menos que el usuario haya personalizado el diseño del campo para el tipo de registro, en cuyo caso se utilizará el diseño personalizado. **NOTA:** si no selecciona un diseño en el campo Nuevo nombre de diseño de registro, la casilla de verificación Solo enlaces de creación rápida no es aplicable.

1 Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Directrices para configurar roles (en la página 340)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 342)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)

Gestión de perfiles de acceso

En Oracle CRM On Demand, los perfiles de acceso se gestionan en la página Lista de perfiles de acceso y en el Asistente de perfil de acceso. A las páginas de perfil de acceso se accede desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *perfil de acceso* de Oracle CRM On Demand es un conjunto de permisos sobre tipos de registro principales y tipos de registro relacionados guardado con un nombre.

Un *tipo de registro principal* es un tipo de registro que se puede utilizar como tipo de registro independiente. Un *tipo de registro relacionado* es un tipo de registro que necesita de un registro principal.

Muchos tipos de registro principales también se pueden utilizar como tipos de registro relacionados. Por ejemplo, Oportunidades es un tipo de registro relacionado. Se basa en un tipo de registro principal Oportunidad y está relacionado con los registros de cuenta principal, basados en el tipo de registro Cuenta.

Un *permiso* es la capacidad de leer, crear, actualizar o eliminar datos de registros que son instancias de tipos de registro. Otras denominaciones empleadas para los permisos son derechos de acceso o niveles de acceso. Hay diferentes tipos de registro, como cuentas, contactos, solicitudes de servicio, etc., y se puede establecer permisos específicos para cada tipo de registro. Para algunos tipos de registro, también se puede establecer permisos para tipos de registro relacionados.

Puede configurar numerosos perfiles de acceso formados por diferentes permisos para tipos de registro principales y tipos de registro relacionados. Para conceder estos permisos a usuarios autenticados (incluidos los sistemas externos), debe asociar los perfiles de acceso a roles, libros, equipos y grupos.

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de perfiles de acceso predefinidos. A continuación, encontrará algunos de los perfiles de acceso estándar:

- Editar
- Completo
- Sólo lectura
- Perfil de acceso predeterminado de administrador
- Perfil de acceso de propietario de administrador

Normalmente, se da un nombre a los perfiles de acceso para distinguir entre los perfiles de acceso predeterminados y los de propietario. (En la lista de perfiles de acceso predefinidos, hay pares de perfiles de acceso con los términos *Predeterminado* y *Propietario* incluidos en el nombre). Estos términos ayudan a identificar qué perfiles de acceso deben utilizarse para la asignación de perfiles de acceso a los roles de usuario, cuando haya que asignar un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

Los perfiles de acceso Editar, Completo y Sólo Lectura son perfiles de acceso genéricos que se pueden conceder a cualquier miembro de rol, equipo o libro. Por ejemplo, se puede asignar el perfil de acceso Completo al Perfil de acceso de propietario del rol Administrador. En la aplicación estándar, el perfil de acceso Completo ofrece al usuario que tiene el rol Administrador la posibilidad de crear registros relacionados en los registros de nivel superior, además de recuperar, actualizar o eliminar registros de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados.

NOTA: Los administradores pueden cambiar los valores de acceso en los perfiles de acceso predeterminados. Por lo tanto, el nombre de un perfil de acceso puede que no coincida con los permisos reales que el perfil de acceso otorga a un usuario.

Puede utilizar perfiles de acceso predefinido, editar los perfiles de acceso existentes y crear perfiles de acceso predeterminados para ajustarse a las necesidades de la compañía. Cuando se crea un perfil de acceso nuevo, se tiene la opción de copiar un perfil de acceso existente, darle un nombre nuevo y, a continuación, editar la copia para adaptarla a las necesidades.

Para ver, crear o revisar el acceso a perfiles en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos. Se recomienda conceder solamente a los administradores de la compañía el privilegio necesario para gestionar los perfiles de acceso, ya que los perfiles de acceso afectan directamente a la seguridad de los datos protegidos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros (en la página 359)
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo (en la página 360)
- Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso (en la página 363)
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales (en la página 364)
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 365)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Acerca de los perfiles de acceso en roles

Cada rol de Oracle CRM On Demand tiene asignados dos perfiles de acceso:

- Una asignación de perfil de acceso predeterminado
- Una asignación de perfil de acceso de propietario

Se puede asignar un perfil de acceso a varios roles y se puede asignar el mismo perfil de acceso tanto al perfil de acceso predeterminado, como al perfil de acceso de propietario de un rol. Por ejemplo, puede asignar el perfil de acceso Completo (uno de los perfiles de acceso predeterminados) como perfil de acceso predeterminado y como perfil de acceso de propietario al rol Administrador.

Los perfiles de acceso se asignan a un perfil en el paso 3 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Perfil de acceso predeterminado

El perfil de acceso predeterminado de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que no le pertenecen, aunque pueda verlos porque esté seleccionada la opción Se pueden leer todos los registros para el tipo de registro en cuestión en la configuración de acceso a tipo de registro del rol del usuario.

Si la casilla de verificación Se pueden leer todos los registros del rol de usuario no está seleccionada para un tipo de registro, el usuario no tendrá acceso a ese tipo de registro a través del rol y el perfil de acceso predeterminado en el rol de usuario nunca se utilizará para ese tipo de registro.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso predeterminados tendrán la siguiente forma:

Perfil de acceso predeterminado nombre del rol

donde:

- *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso predeterminado de administrador* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Administrador.

Perfil de acceso de propietario

El perfil de acceso de propietario de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que le pertenecen a él o a un subordinado suyo.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso de propietario tendrán la siguiente forma:

nombre de rol Perfil de acceso de propietario

donde:

- *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso de propietario de gerente de servicio* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Gerente de servicio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles de acceso:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los roles:

- Gestión de roles (en la página 339)
- Directrices para configurar roles (en la página 340)
- Cómo trabajar con la página Lista de roles (consulte "Trabajar con la página Lista de roles" en la página 342)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 343)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 345)
- Adición de roles (en la página 347)

Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros

Los perfiles de acceso se utilizan para dar derechos de acceso a los usuarios que son miembro de equipos o grupos (a través de los libros de usuarios) y a los usuarios que están asociados a libros personalizados. (Los perfiles de acceso también se asignan a roles, como se describe enAcerca de perfiles de acceso en roles (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 358)). Asignar perfiles de acceso a usuarios para equipos y libros permite a los usuarios obtener acceso a los registros a los que no tendrían acceso si se les restringiera a los derechos de acceso proporcionados por los perfiles de acceso asignados a sus roles.

NOTA: en Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y el libro lleva el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros

predeterminados de los usuarios miembros. Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario de ese usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que compone el equipo. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario de registro o cuando se cambia la afiliación a equipos.

Los *grupos* son equipos predefinidos admitidos para ciertos tipos de registro. Cuando el propietario de un registro es miembro de un grupo, otros miembros de ese grupo se agregan automáticamente al equipo de ese registro. Los miembros del grupo tienen acceso completo al registro de forma predeterminada, y el nivel de acceso no se puede cambiar.

A cada libro de usuario de un equipo se le debe asignar un perfil de acceso que controle los derechos de acceso del usuario a los registros a los que puede acceder a través de su afiliación al equipo. Puede poner cualquier perfil de acceso a disposición de la afiliación a un equipo seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a miembros de equipos en el perfil de acceso.

Del mismo modo, a cada usuario asociado a un libro personalizado se le debe dar un perfil de acceso que controle el acceso del usuario a los registros de ese libro personalizado. Puede poner cualquier perfil de acceso disponible para asignación a la asociación de un usuario con un libro seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros en el perfil de acceso.

Si desea más información sobre los libros de usuario y los libros personalizados, consulte Gestión de libros (en la página 379).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo

Herencia de equipo es la adición automática de los miembros de un equipo de cuentas a los equipos de los registros vinculados a la cuenta. La herencia de equipo es una opción disponible para contactos y oportunidades relacionados con una cuenta principal. La herencia de equipo no se puede utilizar en ningún otro tipo de relación de equipo.

NOTA: Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de este usuario se agrega al conjunto de libros de usuarios que conforma el equipo. Oracle CRM On Demand no distingue entre usuarios que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo y los usuarios que se agregan a un equipo manualmente. Es decir, los libros de usuario que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo se tratan del mismo modo que los libros de usuario que se agregan manualmente al equipo.

Acerca de la herencia de equipo para el tipo de registro de Contacto.

Para el tipo de registro de Contacto, la herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Contacto en la página Perfil de la compañía. Si se selecciona esta

casilla de verificación, los equipos de los contactos que están vinculados a una cuenta principal heredan los miembros del equipo de la cuenta principal de esta forma:

- Cuando un contacto está relacionado con una cuenta principal:
  - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de contacto, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de cuenta.
  - De manera predeterminada, al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de contacto, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Al agregar un nuevo miembro a un equipo de cuenta, la afiliación del usuario con respecto a los equipos para los contactos relacionados con la cuenta se determina de la siguiente manera:
  - Si se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto en el registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta se convierte también en miembro del equipo de contacto de cada contacto relacionado con la cuenta. Asimismo, el perfil de acceso del usuario en el equipo de contacto de cada contacto relacionado se actualiza de forma que coincida con el perfil de acceso del usuario en el equipo de la cuenta.
  - Si no se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta no se agregará al equipo de contacto de ninguno de los contactos relacionados con la cuenta. Si el usuario ya es miembro del equipo de contacto de un contacto relacionado con la cuenta, se elimina al usuario del equipo de contacto de dicho contacto.
- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
  - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de contacto en todos los registros de contacto relacionados.
  - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de contacto a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro de los equipos de contacto a los que se agregó el usuario mediante la herencia de equipo.

Acerca de la herencia de equipo para el tipo de registro de Oportunidad.

Para el tipo de registro de Oportunidad, la herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad en la página Perfil de la compañía. Si se selecciona esta casilla de verificación, los equipos de las oportunidades que están vinculadas a una cuenta principal heredan los miembros del equipo de la cuenta principal de esta forma:

- Cuando una oportunidad está relacionada con una cuenta principal:
  - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de la oportunidad, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades del registro de usuario del equipo de la cuenta.
  - Al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de la oportunidad, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Al agregar un nuevo miembro a un equipo de cuenta, la afiliación del usuario con respecto a los equipos para las oportunidades relacionadas con la cuenta se determina de la siguiente manera:

- Si se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso de la oportunidad en el registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta se convierte también en miembro del equipo de oportunidad de cada oportunidad relacionada con la cuenta. Asimismo, el perfil de acceso del usuario en el equipo de oportunidad de cada oportunidad relacionada se actualiza de forma que coincida con el perfil de acceso del usuario en el equipo de la cuenta.
- Si no se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso de la oportunidad del registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta no se agregará al equipo de oportunidad de ninguna de las oportunidades relacionadas con la cuenta. Si el usuario ya es miembro del equipo de oportunidad de una oportunidad relacionada con la cuenta, se elimina al usuario del equipo de oportunidad de dicha oportunidad.

- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
  - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de oportunidad en todos los registros de oportunidad relacionados.
  - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de oportunidad a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro de los equipos de oportunidad a los que se agregó el usuario mediante herencia de equipo.

¿Qué pasa si la herencia de equipo está desactivada?

La herencia de equipo podría conceder demasiado acceso a los miembros del equipo de la cuenta que se conviertan en miembros de los equipos en los registros de contacto y oportunidad relacionados. En este caso, puede desactivar la herencia de equipo para el tipo de registro de Contacto, o para el tipo de registro de Oportunidad, o ambos, anulando la selección de las casillas de verificación relevantes en la página Perfil de la compañía.

Si la herencia de equipo está deshabilitada para el tipo de registro de Contacto, la afiliación a los equipos de cuenta y contacto se comportará del siguiente modo:

- El campo Acceso al contacto de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de un equipo de cuentas no se agregarán a los equipos de contacto de los contactos vinculados a la cuenta.
- Si la herencia de equipo se activó anteriormente para el tipo de registro Contacto y la desactiva, los usuarios que se convirtieron en miembros de los equipos mediante la función de herencia de equipo siguen siendo miembros de esos equipos.

Si la herencia de equipo está deshabilitada para el tipo de registro de Oportunidad, la afiliación a los equipos de cuenta y oportunidad se comportará del siguiente modo:

- El campo Acceso a la Oportunidad de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de un equipo de cuenta no se agregarán a los equipos de oportunidad de las oportunidades vinculadas a la cuenta.
- Si la herencia de equipo se activó anteriormente para el tipo de registro Oportunidad y la desactiva, los usuarios que se convirtieron en miembros de los equipos mediante la función de herencia de equipo siguen siendo miembros de esos equipos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso

En la página Lista de perfiles de acceso se pueden realizar las acciones mostradas en la tabla siguiente.

Para	Realice estos pasos
Agregar un perfil de acceso nuevo	En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, haga clic en Nuevo. Se abrirá el Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).
Agregar un perfil de acceso nuevo copiando un perfil de acceso existente	En el menú de nivel de registro, junto al nombre del perfil de acceso, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).
Desactivar un perfil de acceso	Seleccione la casilla de verificación Desactivado correspondiente al perfil de acceso. Si se desactiva un perfil de acceso, no se podrá utilizar en ninguna asociación nueva a roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.
Seleccionar un idioma para ver la lista de perfiles de acceso	En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desee ver la lista de perfiles de acceso. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** si un perfil de acceso existente no tiene traducido el nombre del perfil de acceso, el nombre del perfil de acceso no se traducirá y aparecerá entre paréntesis.

Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá utilizar dicha búsqueda para filtrar la lista de perfiles de acceso. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrado de listas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Los derechos de acceso a tipos de registro principales se pueden conceder o revocar configurando los niveles de acceso en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

Los niveles de acceso son el nivel de permisos más bajo que se puede conceder para un tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, se especifican los derechos de acceso para todos los usuarios que hereden el perfil de acceso mediante uno o más de los componentes de control de acceso (roles, jerarquía de informes, equipos y libros). Por ejemplo, cuando un usuario profundiza en una oportunidad desde una lista de oportunidades, los derechos de acceso que permiten al usuario ver los detalles de las oportunidades y realizar operaciones están controlados por el nivel de acceso del tipo de registro principal Oportunidad especificado en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso.

La descripción incluida en esta sección de los niveles de acceso de tipos de registro principales corresponde a la funcionalidad de los niveles de acceso cuando operan individualmente. Los registros que un usuario puede ver y las operaciones que un usuario puede realizar en los registros se controlan mediante una combinación de uno o más niveles de acceso que se aplican a los registros a través de uno o más perfiles de acceso.

Los tipos de registro que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen la configuración predeterminada en los niveles de acceso. Para los tipos de registro principales, la configuración predeterminada es de sólo lectura. Para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesitan para los diferentes tipos de registro, habrá que cambiar la configuración predeterminada.

El nivel de acceso de cada tipo de registro principal se puede configurar de las siguientes formas:

- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario realizar operaciones como editar o eliminar el registro principal.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros principales.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario ver, editar y eliminar registros principales.

NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso El permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso, sino que se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre los roles, consulte Gestión de roles (en la página 339).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Se pueden conceder o revocar derechos de acceso a tipos de registro relacionados en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

Los tipos de registro relacionados que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen predeterminada la opción Sin acceso en el nivel de acceso. Deberá cambiar la configuración predeterminada para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesiten para los diferentes tipos de registro.

Por ejemplo, el tipo de registro Objeto personalizado 04 es un tipo de registro relacionado en el tipo de registro Oportunidad principal. En el perfil de acceso Completo, el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tiene el nivel de acceso definido de manera predeterminada en Sin acceso. En consecuencia, un usuario que esté en un equipo de la oportunidad con el perfil de acceso Completo no podrá ver los tipos de registro relacionados basados en el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04. Si desea que el usuario vea los registros Objeto personalizado 04 de los registros de oportunidad, deberá cambiar el nivel de acceso predeterminado.

Este tema describe:

- Relaciones de registros
- Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

Relaciones de registros

Las relaciones entre un tipo de registro principal y su tipo de registro relacionado (el registro secundario) determinan las opciones de nivel de acceso que se podrán asignar al tipo de registro relacionado.

Los tipos de relaciones y las opciones de nivel de acceso disponibles son los siguientes:

- **Relación de uno a muchos.** En una relación de uno a muchos, el registro principal puede tener muchos registros secundarios del tipo de registro relacionado. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Recursos está disponible en la página Información relacionada de cuenta del asistente de perfil de acceso. El tipo de registro principal de Cuenta tiene una de relación de uno a muchos con el tipo de registro relacionado Recursos. Los niveles de acceso disponibles para la relación uno a muchos son los siguientes:
  - Ver
  - Sólo lectura.
  - Sin acceso
- **Relación de uno a muchos principal.** En una relación de uno a muchos principal, el tipo de registro relacionado se basa en un tipo de registro principal y los derechos de acceso del tipo de registro principal determinan los derechos de acceso del tipo de registro relacionado. El registro principal de una relación de uno a muchos principal puede tener muchos registros secundarios del tipo de registro relacionado. Por

ejemplo, el tipo de registro relacionado Oportunidades de la página Información relacionada de cuenta se basa en tipo de registro principal Oportunidad. El tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de uno a muchos principal con el tipo de registro relacionado Oportunidades. Los niveles de acceso disponibles para la relación de uno a muchos principal son los siguientes:

- Ver
- Sólo lectura.
- Sin acceso
- Heredar principal

- **Relación de uno a secundario.** En una relación de uno a secundario, los registros secundarios se basan en un tipo de registro que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Los archivos adjuntos, las notas y los equipos son algunos ejemplos de los tipos de registro relacionados que no tienen un tipo de registro principal correspondiente.

  NOTA: una excepción a esta regla es la relación entre los registros secundarios de contacto de una oportunidad. Aunque el tipo de registro de contacto tiene un tipo de registro principal correspondiente, la relación entre la oportunidad y los contactos es de tipo uno a secundario. Los usuarios pueden agregar contactos existentes a una oportunidad y quitar contactos de una oportunidad. Los usuarios no pueden crear nuevos contactos a partir de una oportunidad.

  Los siguientes niveles de acceso están disponibles para la relación uno a secundario:

  - Lectura/Creación
  - Lectura/Creación/Edición
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
  - Sólo lectura
  - Sin acceso
  - Completo

- **Relación de uno a solo lectura.** La relación uno a sólo lectura es similar a la relación uno a secundario. Sin embargo, como el nombre sugiere, en las relaciones uno a sólo lectura, los usuarios no pueden editar ni crear registros secundarios. Seguimiento de auditoría es un ejemplo de tipo de registro relacionado que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Oracle CRM On Demand crea el tipo de registro Seguimiento de auditoría. Para las relaciones uno a sólo lectura, se tienen disponibles los siguientes niveles de acceso:

  - Sólo lectura
  - Sin acceso

- **Relaciones muchos a muchos.** En una relación de muchos a muchos, el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado se basan en tipos de registro principales y los registros de cada tipo de registro pueden ser principal o secundario del otro en función de cómo se vea la relación. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Cuentas de la página Información relacionada de objeto 01 personalizado del asistente de perfil de acceso se basa en el tipo de registro principal Cuenta. El tipo de registro principal Objeto 01 personalizado tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro relacionado Cuentas.

NOTA: Las relaciones entre dos tipos de registro pueden ser distintas, en función del tipo de registro que actúe como principal y del tipo de registro que sea el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, aunque el tipo de registro principal Objeto 01 personalizado tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro personalizado Cuenta, el tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado.

Las relaciones muchos a muchos ofrecen los siguientes niveles de acceso:

- Lectura/Creación
- Sólo lectura
- Ver
- Sin acceso

- **Relación de muchos a muchos principal.** Una relación de muchos a muchos principal es también una relación en la que el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado se basan en tipos de registro principales y los registros de cada tipo de registro pueden ser principal o secundario del otro en función de cómo se vea la relación. Aun así, hay disponibles algunos niveles de acceso adicionales para los casos en los que los derechos de acceso del tipo de registro principal determinan los derechos de acceso del tipo de registro relacionado. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado de la página Información relacionada de cuenta del asistente de perfil de acceso se basa en el tipo de registro principal Objeto 01 personalizado. El tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de muchos a muchos principal con el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado. Los niveles de acceso disponibles para la relación de muchos a muchos principal son los siguientes:

  - Lectura/Creación
  - Sólo lectura
  - Ver
  - Sin acceso
  - Heredar principal
  - Agregar/Heredar principal
  - Agregar/Quitar/Heredar principal

  NOTA: No se admite el nivel de acceso Lectura/Creación para los siguientes tipos de registro: Respuestas al mensaje de detalles de producto de llamada, Relaciones de ítems de plan de mensajería de detalles de producto de llamada e Ítems de plan de mensajería de detalles de producto de llamada.

Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

A continuación se muestran todas las opciones de niveles de acceso para los tipos de registro relacionados:

- **Sin acceso.** La opción Sin acceso está disponible para todos los tipos de registro relacionados. Esta opción impide que el usuario vea los registros incluidos en una lista relacionada.
- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario editar los registros relacionados en línea del registro principal.
- **Lectura/Creación.** El nivel de acceso Lectura/Creación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario que forman parte de relaciones muchos a muchos. Para los registros uno a secundario, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario crear un registro

nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles, pero no permite al usuario editar ni eliminar registros. Para las relaciones muchos a muchos, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario asociar un registro existente como secundario a un registro principal, pero no permite al usuario quitar una asociación existente.

- **Lectura/Creación/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario. Permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles de un registro o, si fuera necesario, editarlo. El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición no permite al usuario eliminar registros secundarios.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición está disponible para todas las relaciones, excepto los registros relacionados que son de sólo lectura en las relaciones uno a sólo lectura. El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros relacionados.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros secundarios en relaciones uno a secundario. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario profundizar en registros existentes para ver los detalles del registro y editar o eliminar el registro. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación no permite al usuario crear registros secundarios nuevos.
- **Completo.** El nivel de acceso Completo está disponible para tipos de registro relacionados que no tengan un tipo de registro principal correspondiente. Para este tipo de registros, el nivel de acceso Completo permite al usuario crear, ver, editar y eliminar registros.
- **Ver.** El nivel de acceso Ver solamente está disponible para tipos de registro relacionados de relaciones uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Ver, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
  - Todos los registros secundarios que están relacionados con un registro principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros secundarios en sí.
  - Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

  Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Ver para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:
  - Todas las oportunidades que están relacionadas con un registro de cuenta principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros de oportunidad.
  - Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad y solo en el caso de que el usuario esté autorizado para ver los detalles del registro de oportunidad. Si el usuario no está autorizado para ver los detalles de ese registro de oportunidad, se mostrará un mensaje de error.
- **Heredar principal.** El nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de registro relacionados uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Heredar principal, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
  - En la lista de registros relacionados tan solo se muestran los registros secundarios relacionados que el usuario está autorizado a ver.

- Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Heredar principal para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:

- En la lista de registros relacionados tan solo se muestran aquellos registros de oportunidad relacionados que el usuario está autorizado a ver.
- Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación siempre se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad, ya que el usuario estará autorizado a ver los detalles de todos los registros de oportunidad de la lista de registros relacionados.

En el caso de las relaciones muchos a muchos, seleccionar el nivel de acceso Heredar principal significa que el usuario no puede agregar ni quitar una relación entre dos registros existentes. Sin embargo, el nivel de acceso Heredar principal también está disponible en combinación con el derecho de acceso Agregar o en combinación con los derechos de acceso Agregar y Quitar.

NOTA: si el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) se encuentra en alguno de los perfiles utilizados para un tipo de registro relacionado, la opción Heredar principal tendrá prioridad sobre las demás. Por ejemplo, si se encuentran los dos niveles de acceso Heredar prioridad y Ver, el nivel de acceso Heredar principal anulará el nivel de acceso Ver. Si se encuentra los niveles de acceso Heredar principal, Sólo lectura y Ver, el derecho de acceso Heredar principal anula los niveles de acceso Ver y Sólo lectura.

- **Agregar / Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal. El nivel de acceso Agregar/Heredar principal no permite a los usuarios quitar un registro relacionado existente.
- **Agregar / Quitar / Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal, o quitar (disociar) la relación entre los registros. Si un usuario quita o disocia un registro relacionado, el registro no se elimina, sino que permanece en la base de datos. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal.

Por norma general, para los tipos de registros relacionados mostrados en la tabla siguiente, el nivel de acceso Heredar principal se admite en todos los casos en los que el tipo de registro está disponible como un tipo de registro relacionado. Sin embargo, se aplican las siguientes excepciones:

- Para el tipo de registro principal Unidad familiar, el tipo de registro relacionado Oportunidades potenciales no admite el nivel de acceso Heredar principal.
- Para el tipo de registro principal Socio, el tipo de registro relacionado Oportunidad no admite el nivel de acceso Heredar principal.

Si el nivel de acceso está definido actualmente como Ver para cualquiera de las relaciones indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso de Ver a Heredar principal.

NOTA: el nivel de acceso que establezca para el tipo de registro relacionado de actividad finalizada se aplica a los registros que se muestran en la sección de información relacionada Actividades finalizadas en una página de detalles de registro principal. El nivel de acceso que establezca para los tipos de registro relacionados Actividades o Actividades abiertas se aplica a los registros que se muestran en las secciones de información relacionada Actividades, Tareas abiertas, Citas abiertas y Actividades abiertas en una página de detalles de registro principal.

Tipo de registro relacionado
Solicitudes de acreditación
Actividades
Visita del asistente
Planes de negocio
Respuestas al mensaje de detalles de producto de visita
Relaciones de ítems de plan de mensajería de detalles de producto de visita
Ítems de plan de mensajería de detalles de producto de visita
Visitas
Solicitudes de certificación
Actividades finalizadas
Inscripciones en cursos
Objeto personalizado 01 y superiores
Inscripciones en examen
Cuenta financiera: Titular de la cuenta
Cuenta financiera: Sucursal
Cuenta financiera: Tuvo lugar fuera de la institución
Cuentas financieras
Oportunidades potenciales
Respuestas al mensaje
Relaciones de ítems del plan de mensajería
Ítems del plan de mensajes

Tipo de registro relacionado
Objetivos
Actividades abiertas
Oportunidades
Cuentas del plan
Contactos del plan
Oportunidades del plan
Solicitudes de servicio
Suboportunidades
Ítems de transacción

En la siguiente tabla se muestran las relaciones en las que los niveles de acceso Heredar principal, Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal están todos disponibles. Las relaciones en esta tabla son relaciones de muchos a muchos.

NOTA: si actualmente utiliza el nivel de acceso Lectura/Creación para cualquiera de las relaciones de muchos a muchos que admiten el nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones, se recomienda que cambie el nivel de acceso Lectura/Creación a una de las combinaciones de Heredar principal en los tipos de registro relacionados.

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Cuenta	Objetos personalizados del 01 al 03
Actividad	Objetos personalizados del 01 al 03
Campaña	Objetos personalizados del 01 al 03
Campaña	Oportunidades
Contacto	Visitas
Contacto	Actividades finalizadas
Contacto	Objetos personalizados del 01 al 03
Contacto	Actividades abiertas
Contacto	Oportunidades
Objetos personalizados del 01 al 03	Actividades finalizadas
Objetos personalizados del 01 al 03	Objetos personalizados del 01 al 03

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Objetos personalizados del 01 al 03	Actividades abiertas
Objetos personalizados del 01 al 03	Oportunidades potenciales
Objetos personalizados del 01 al 03	Oportunidades
Objetos personalizados del 01 al 03	Solicitudes de servicio
Distribuidor	Objetos personalizados del 01 al 03
Distribuidor	Solicitudes de servicio
Fondo	Objetos personalizados del 01 al 03
Unidad familiar	Objetos personalizados del 01 al 03
Oportunidad potencial	Objetos personalizados del 01 al 03
Evento	Objetos personalizados del 01 al 03
Oportunidad	Objetos personalizados del 01 al 03
Socio	Objetos personalizados del 01 al 03
Cartera	Objetos personalizados del 01 al 03
Solicitud de servicio	Objetos personalizados del 01 al 03
Solución	Objetos personalizados del 01 al 03
Solución	Solicitudes de servicio
Vehículo	Objetos personalizados del 01 al 03

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)

- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Proceso de configuración de perfiles de acceso

Este tema describe cómo configurar perfiles de acceso.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los perfiles de acceso. Si su rol de usuario incluye el privilegio Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración, podrá ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90).

Antes de empezar. Para ver, crear o revisar el acceso a perfiles en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para configurar un perfil de acceso, realice las siguientes tareas:

1. Adición de perfiles de acceso (en la página 373).
2. Especificación de niveles de acceso para tipos de registro principales (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales" en la página 375).
3. Especificación de niveles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados" en la página 376).

Para ver los enlaces a los temas que proporcionan información adicional sobre los perfiles de acceso, consulte Temas relacionados con perfiles de acceso (en la página 376).

Adición de perfiles de acceso

Puede agregar un perfil de acceso de la forma siguiente:

- Creación de un nuevo perfil
- Copia de un perfil existente y edición de sus niveles de acceso

El procedimiento siguiente explica cómo agregar un perfil de acceso para libros.

Para agregar un perfil de acceso

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
4. En la Lista de perfiles de acceso, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo perfil basado en uno existente, haga clic en Copiar en el perfil que desea copiar.

- Para crear un nuevo perfil que no esté basado en un perfil existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.

Se abrirá el Asistente de perfil de acceso para orientarle por el proceso.

5 En el paso 1 del Asistente de perfil de acceso, proporcione un nombre y descripción y defina los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias: - Cuando se cambia el nombre de un perfil de acceso existente - El nombre de perfil de acceso existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de perfil de acceso traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de perfil de acceso se muestra como sigue: - Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para la visualización de la lista de perfiles de acceso. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, éste se muestra en la fuente predeterminada. Sin embargo, cuando la vista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se muestra en fuente azul entre paréntesis. - Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparece cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre. Sin embargo, cuando una lista de perfiles de acceso se visualiza en cualquier otro idioma, aún aparece el nombre de perfil de acceso traducido original. La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo perfil de acceso. Cuando se agrega un nuevo perfil de acceso, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de perfiles de acceso en todos los idiomas. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualiza en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en la fuente predeterminada. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en fuente azul entre paréntesis.

Campo	Descripción
Se puede conceder a miembros de equipos	Para volver disponible el perfil de acceso para asignarlo a miembros de equipo, seleccione esta casilla de verificación.
Se puede conceder a usuarios de libros	Para que este perfil de acceso esté disponible para asignarlo a usuarios de libros, seleccione esta casilla de verificación. Para obtener más información, consulte Creación de perfiles de acceso para libros (consulte "Crear perfiles de acceso para libros" en la página 419).
Desactivado	Si selecciona esta casilla de verificación, el perfil de acceso se desactiva. Un perfil de acceso desactivado no se puede utilizar en ninguna nueva asociación con roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.

NOTA: de manera predeterminada, las casillas de verificación Se puede conceder a miembros de equipos y Se puede conceder a usuarios de libros se seleccionan en los perfiles de acceso predefinidos Editar, Completo y Sólo lectura. Por lo tanto, cuando un usuario agrega otro usuario a un equipo o a un libro, la lista de opciones de perfiles de acceso que aparece en el cuadro de diálogo Agregar usuarios o Editar usuarios incluye estos perfiles de acceso predefinidos. Si desea evitar que los usuarios asignen cualquiera de estos tres perfiles de acceso a un usuario en un libro o en un libro de usuario de un equipo, desactive la casilla de verificación pertinente para dicho perfil de acceso.

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales

1. En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, seleccione el nivel de acceso de cada tipo de registro principal. Puede elegir entre:
   - Sólo lectura
   - Lectura/Edición
   - Lectura/Edición/Eliminación

   Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros principales, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros principales (consulte "Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales" en la página 364).

2. Si desea especificar niveles de acceso para los tipos de registro relacionados de un tipo de registro principal, haga clic en el enlace Información relacionada del tipo de registro principal. En caso contrario, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

La mayor parte de los tipos de registro tienen un enlace Información relacionada. La información relacionada aparece como registros vinculados en las páginas de detalle de registro. Para obtener más información acerca de cómo especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, consulte Especificación de niveles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados" en la página 376).

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados

1. En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, haga clic en el enlace Información relacionada del tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.

2. Seleccione el nivel de acceso apropiado para cada tipo de registro de información relacionada.

   La lista de opciones de las opciones de nivel de acceso que aparecen en el campo de nivel de acceso para cada tipo de registro relacionado depende de la relación del tipo de registro relacionado con su tipo de registro principal. En función del nivel de acceso que defina en este campo y en el Asistente de gestión de roles, puede conceder o revocar los derechos de usuario para crear, actualizar o ver registros de dicho tipo de registro.

   Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros relacionados (consulte "Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados" en la página 365).

   NOTA: para crear una nueva oportunidad, el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado Ingresos en el tipo de registro Oportunidad debe definirse en Completo.

   Para obtener más información sobre la configuración necesaria de perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales, consulteConfiguraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre la configuración de perfil de acceso necesaria para convertir registros del negocio, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales.

3. Cuando termine de definir los niveles de acceso de los tipos de registro relacionados para un tipo de registro principal, haga clic en Anterior para volver a la página principal del paso 2 del asistente.

4. Repita los pasos 1 a 3 de este procedimiento para cada tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.

5. Cuando termine de definir los niveles de acceso de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados, haga clic en Finalizar para guardar la configuración.

Temas relacionados con perfiles de acceso

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)

- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 358)
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros (en la página 359)
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo (en la página 360)
- Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso (en la página 363)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 437)

Gestión de la personalización

Los usuarios pueden personalizar algunas áreas de Oracle CRM On Demand, como los diseños de página de detalles del registro, los diseños de página inicial y los diseños de barra de acción. Sin embargo, si desea que los usuarios de un determinado rol dejen de utilizar diseños personalizados y utilicen de nuevo los diseños predeterminados para su rol, puede eliminar los diseños personalizados para dichos usuarios. Por ejemplo, puede eliminar todos los diseños de página inicial personalizados para los usuarios con el rol Representante de ventas, o eliminar todos los diseños de barra de acción personalizados para los usuarios con el rol Gerente de ventas.

Para obtener más información sobre la gestión de la personalización en Oracle CRM On Demand, consulte los siguientes temas:

- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377)
- Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 378)
- Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 379)

Restablecimiento de diseños de página personalizados

Puede quitar todos los diseños de página personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de página predeterminado para ese rol. Al restablecer el diseño al diseño predeterminado para un tipo de registro de un rol, ocurre lo siguiente:

- Todos los diseños de información relacionada personalizados se restablecen en el diseño predeterminado.
- Todos los diseños de campo personalizados se restablecen al diseño predeterminado.
- La configuración personalizada para los indicadores de registro que se muestran en las secciones de información relacionada se restauran con la configuración usada para el tipo de registro a nivel de rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de página personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de la personalización, haga clic en el enlace Restablecer diseños de página para abrir la página Restablecimiento de diseño de página.
4. En el paso 1, Seleccionar rol, seleccione el rol para el que desea restablecer el diseño de página y haga clic en Siguiente.
5. En el paso 2, Seleccionar diseño, seleccione los diseños de tipo de registro que desea restablecer moviendo los tipos de registro de la sección Disponible a la sección Seleccionado mediante las flechas izquierda y derecha; a continuación, haga clic en Siguiente.
6. En el paso 3, Confirmar, verifique la selección y haga clic en Finalizar para guardar sus cambios.

NOTA: después de restablecer un diseño de página para un rol de usuario, los usuarios que tienen el rol deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y volver a iniciarla para ver el cambio del diseño.

Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados

Puede eliminar todos los diseños de barra de acción personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de barra de acción predeterminado para ese rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de barra de acción personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Restablecer diseños de barra de acción.
4. En la página Restablecimiento de diseño de barra de acción, seleccione para qué rol desea restablecer el diseño de barra de acción y haga clic en Siguiente.
5. En la página de resumen, haga clic en Finalizar.
6. En la página de resumen, haga clic en Finalizar.

Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados

Puede eliminar todos los diseños de página inicial personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de página inicial predeterminado para ese rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de página inicial personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Restablecer diseños de página inicial.
4. En la página Restablecimiento de diseño de página inicial, seleccione para qué rol desea restablecer el diseño de página inicial y haga clic en Siguiente.
5. En la página Seleccionar diseño, seleccione los diseños de página inicial que desea restablecer moviendo los tipos de diseño de página inicial de la sección Disponible a la sección Visible mediante las flechas izquierda y derecha; a continuación, haga clic en Siguiente.

Gestión de libros

Los libros son un método eficaz para organizar y separar registros, para que los usuarios puedan colaborar sin ser miembros del equipo para cada registro.

El uso de libros para organizar los datos de la compañía permite que las búsquedas de registros sean más rápidas y eficaces. Los libros pueden coexistir con grupos y equipos. Si los requisitos para proporcionar acceso a grupos de usuarios son sencillos y relativamente simples, puede utilizar la asignación de grupo. Sin embargo, si los requisitos de propiedad de registros del grupo son más complejos, se recomienda utilizar libros.

Libros de usuarios predeterminados

En Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y mantiene el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios miembros. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario y cuando se cambia la pertenencia al equipo.

Libros personalizados

Si se activa la función de libro, puede crear libros personalizados para organizar los datos de forma que se ajusten a los objetivos empresariales. Normalmente, el término *libro* se utiliza para hacer referencia a libros personalizados. Los libros pueden ser independientes los unos de los otros, o bien, puede organizarlos en jerarquías. Por ejemplo, puede crear libros para segmentar los datos según las unidades de organización de la compañía, como territorios o productos. A continuación, puede realizar los ajustes de configuración necesarios para que los usuarios tengan el nivel adecuado de acceso a los libros.

Libros creados automáticamente para los socios

Cuando se activa un registro de socio en Oracle CRM On Demand, automáticamente se crea un libro con datos para la organización de socios. Los libros que se crean automáticamente para los socios se encuentran disponibles en la ventana de búsqueda de libros a la que se accede desde la página del registro de libros cuando se trata de un ítem relacionado con libros en el registro de socio. A las páginas pueden acceder única y exclusivamente los usuarios de la compañía propietaria de la marca. En caso de que las casillas de verificación Acceso a socio o Acceso recíproco a socio (inverso) estén seleccionadas cuando se agregue una relación de socio al registro de socio, se sincronizarán los libros que se crearon automáticamente para los socios relacionados. Posteriormente, dondequiera que estén asociadas las cuentas de socios en Oracle CRM On Demand, los usuarios del socio que estén asociados con cada uno de los libros de socio sincronizados podrán ver las cuentas de socio con las que esté relacionada su organización de socios.

Cuando se agrega un usuario con una organización de socios, al usuario también se le asocia automáticamente con el libro de socios de dicha organización.

Libros personalizados para socios

También puede crear libros personalizados para las organizaciones de socios. Además, puede asignar cualquier combinación de usuarios, incluso usuarios de la compañía propietaria de la marca y usuarios de las organizaciones de socios, a dichos libros personalizados, según proceda.

Tipos de registros admitidos para libros

De la misma forma que se pueden asignar registros de distintos tipos a un mismo usuario, se pueden asignar registros de distintos tipos al mismo libro. Se pueden asignar los siguientes tipos de registros a los libros:

- Cuenta
- Acreditación
- Asignación
- Aplicación
- Cita
- Plan de negocio
- Campaña
- Certificación
- Contacto
- Curso

- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Distribuidor
- Evento
- Examen
- Cuenta financiera
- Plan financiero
- Fondo
- Asignación del contacto HCP
- Unidad familiar
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Oportunidad
- Pedido
- Socio
- Póliza
- Cartera
- Programa
- Lote de muestra
- Solicitud de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Visita inteligente
- Solución
- Solicitud de precios especiales
- Tarea
- Vehículo

Libros en el selector de libros

En caso de que el selector de libros esté activado para la compañía, el campo Selector de libros aparecerá en las búsquedas de destino y en las búsquedas avanzadas, así como en la barra de título de las páginas de listas y en la página inicial de Analytics. El selector de libros se utiliza para limitar la búsqueda dirigida a un libro personalizado o a un libro de usuario que contenga el registro que los usuarios deseen encontrar. El signo más (+), que aparece en el campo Selector de libros, indica la presencia de subniveles.

NOTA: los libros de socio solo aparecen en el selector de libros para el tipo de registro de socios.

Si se hace clic en el icono que se encuentra junto al selector de libros, aparece la jerarquía de libros, cuya organización es la siguiente:

- **Todo.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros, incluidos los libros personalizados y los libros de usuario
  - **Libros.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros personalizados configurados para la compañía
  - **Usuarios.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros de usuario

Todo, Libros y Usuarios son nodos o fijaciones. No son libros reales. Como ejemplo de una jerarquía de libros, supongamos que una compañía configura una jerarquía de libros geográfica para América. Supongamos que un usuario, Juan Muñoz, que tiene subordinados, también está asociado a los libros de la jerarquía geográfica. Para este usuario, se muestra la siguiente jerarquía en el selector de libros, en la opción Todo:

- **Libros**
  - **América** (libro principal)
    - **Norte** (Libro secundario. Un libro secundario también puede ser un libro principal para un nivel posterior de libros secundarios.)
    - **Este** (Libro secundario)
    - **Oeste** (Libro secundario)
    - **Sur** (Libro secundario)
- **Usuarios**
  - **Juan Muñoz** (Usuario que tiene subordinados)
    - **Lucía Hernández** (Subordinada. Subordinado que también puede tener subordinados.)
    - **Ricardo Rodríguez** (Subordinado)
    - **Diana Jiménez** (Subordinada)
    - **Jorge Sánchez** (Subordinado)

NOTA: los libros del nivel inferior de una jerarquía se denominan libros de nivel de hoja.

La casilla de verificación Incluir subelementos del selector de libros permite al usuario especificar que los datos de los ítems secundarios (subordinados o libros secundarios) se deben incluir en la búsqueda. Para obtener más información sobre cómo funciona el selector de libros en los informes, consulte las secciones Acerca de la visibilidad de los registros en Analytics y Acerca de las limitaciones en Analytics.

Seleccionar libros para búsquedas

Al buscar registros, los usuarios seleccionan el libro que contiene los datos que desean buscar. Si los usuarios no están seguros de qué libro de un determinado nivel de una jerarquía de libros contiene los datos que buscan, pueden seleccionar el siguiente libro de nivel superior de la jerarquía para la búsqueda.

Si el usuario selecciona la opción Incluir subelementos en el selector de libros y la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada está marcada en el perfil de la compañía, se incluirán los datos de los libros secundarios o subordinados en la búsqueda.

Como ejemplo, considere la siguiente jerarquía de libros:

- América
  - Norte
    - Área norte 1
    - Área norte 2

Si un usuario no está seguro de si un registro está en Área norte 1 o Área norte 2, puede seleccionar el libro Norte para la búsqueda, en lugar de seleccionar el libro América.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre el diseño de estructuras de libros, la configuración de libros y la activación de usuarios para utilizar libros, consulte los siguientes temas:

- Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 384)
- Acerca del soporte de servicios web para libros (en la página 388)
- Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388)
- Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 394)
- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte "Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros" en la página 400)
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 401)
- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 404)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 405)
- Proceso para configurar libros (en la página 406)
- Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 408)
- Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 412)
- Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 413)
- Crear libros y jerarquías de libros (consulte "Creación de libros y jerarquías de libros" en la página 413)
- Asociar usuarios a libros (en la página 416)
- Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419)
- Activar libros para la compañía (en la página 420)

- Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 421)
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 423)
- Asignación de registros a libros (en la página 425)
- Página Jerarquía de libro (en la página 427)
- Campos de libro (en la página 428)
- Información sobre la resolución de problemas de libros (en la página 429)

Acerca del diseño de estructuras de libros

Para configurar una estructura de libros eficaz, debe planificar las jerarquías de libros cuidadosamente. Considere las siguientes directrices al diseñar y restringir las jerarquías de libros para su compañía:

- No cree libros personalizados que dupliquen libros de usuarios.
- Determine la organización y las políticas de acceso de los datos empresariales.
- Determine si la estructura corporativa es relevante para la gestión de datos.
- Determine las afiliaciones de datos en la compañía.
- Diseñe los libros en función de sus necesidades y considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia.
- Diseñe los libros de modo que la funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se utilice lo menos posible.
- Mantenga el número de niveles en las jerarquías de libros al mínimo.
- En la medida de lo posible, reduzca la cantidad de listas cruzadas en la estructura de libros. Las *listas cruzadas* consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros.
- Utilice reglas de flujo de trabajo para automatizar la gestión de libros. Además, al diseñar los nombres de libros, tenga en cuenta la función que le permite usar una sola acción de flujo de trabajo para asignar un libro diferente a registros diferentes, mediante el uso de una expresión que se convierta en un nombre de libro.

Libros de usuarios

El inconveniente de crear libros personalizados que dupliquen libros de usuarios es que los datos de los libros personalizados y de los libros de usuarios predeterminados se deben sincronizar. Esta tarea adicional aumenta el tiempo de procesamiento del servidor y afecta a la velocidad de recuperación de los registros.

NOTA: Un motivo por el que una compañía podría considerar la duplicación de libros de usuarios es permitir el acceso temporal de un usuario a los datos de otro usuario. Una forma mejor de satisfacer esta necesidad es agregar el usuario que desea acceder a los datos como delegado del usuario que posee los datos.

Necesidades de acceso a datos

La estructura de libros no tiene que reflejar la jerarquía corporativa de la compañía. En lugar de ello, se recomienda que la estructura de libros refleje rigurosamente cómo organiza los datos la compañía. Algunas

partes del negocio se pueden organizar por geografía, mientras que otras partes se pueden organizar por línea de productos o sector. Preste especial atención a los casos en los que:

- Dos (o más) departamentos no deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento
- Dos (o más) departamentos deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento

Relevancia de la estructura corporativa

En muchas compañías, una organización principal tiene acceso completo a todos los datos de organizaciones secundarias. Los miembros de dicha organización principal tienen normalmente acceso global a los datos de todas las organizaciones secundarias.

Si la organización se estructura de esta manera, se recomienda que no configure libros que reflejen la estructura de la organización a nivel de la organización principal. Sin embargo, considere lo siguiente:

- Configuración de libros que reflejen la estructura de la organización a otros niveles (como a nivel de la organización secundaria)
- Configuración de otras jerarquías de libros a nivel de la organización principal. Por ejemplo, a nivel de dicha organización, puede crear un libro o una jerarquía de libros que permita que los usuarios a nivel de la organización principal vean las oportunidades que tienen un potencial de ingresos significativo, a través de todas las organizaciones secundarias.

Afiliaciones de datos

Examine los procedimientos que sigue la compañía cuando se transfiere un usuario de un departamento a otro. Por ejemplo:

- Si los datos que el usuario gestiona siempre se mueven al nuevo departamento con el usuario de modo que existe una afiliación de datos continua, es mejor gestionar los datos a través de la propiedad y los equipos de los registros. Normalmente, las citas y las tareas se mueven con el usuario en todos los niveles. En algunos entornos de ventas, todos los datos de cliente se mueven con el usuario. Esta afiliación de datos está comprobada para los negocios pequeños y medios y para los negocios centrados en un bajo volumen de ventas de alto valor.
- Si los datos permanecen generalmente en una organización fija, como una organización geográfica, de modo que existe una propiedad organizativa de los datos, es mejor gestionar los datos a través de libros que reflejan la estructura de la organización.
- Si tanto la afiliación continua como la propiedad organizativa siguen existiendo durante algún tiempo después de que el usuario se mueva a otro departamento, las dos jerarquías pueden coexistir.

Necesidades y tareas del usuario

Al diseñar la estructura de libros, considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia, incluidos el trabajo con listas, la búsqueda de registros, y la creación y el uso de informes.

Trabajar con listas

Para ayudar a identificar las listas que necesitan los usuarios, determine los tipos de listas que se utilizan con más frecuencia y las listas ideales para los usuarios. Solicite la colaboración de los usuarios de la compañía

para que le ayuden a hacer esto. Si ningún libro de la estructura de libros contiene todos los registros necesarios para una lista ideal, probablemente falta una jerarquía en la estructura de libros. Por ejemplo, puede configurar una jerarquía geográfica y una jerarquía orientada a los productos.

Si los usuarios dedican mucho tiempo a trabajar en un subconjunto específico de un libro, cree un libro secundario para el subconjunto. Asigne un nombre al libro secundario de manera que permita que los usuarios lo reconozcan. El libro secundario también se puede configurar como el predeterminado para el selector de libros, de modo que los usuarios no tengan que seleccionar el libro adecuado cada vez. Para obtener más información sobre la configuración del valor predeterminado para el selector de libros, consulte Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 421).

Buscar registros

Para determinar las necesidades de búsqueda de los usuarios de la compañía, pregunte a los usuarios acerca de las situaciones en las que buscan registros concretos. La estructura de libros y los tamaños de éstos deben reflejar las búsquedas y los criterios de búsqueda que los usuarios realizan y utilizan con más frecuencia.

NOTA: Si ya tiene definida una estructura de libros y la está restringiendo más, pregunte a los usuarios si pueden identificar normalmente que un registro concreto es parte de un determinado libro de la jerarquía. Si los usuarios dicen sistemáticamente que solamente pueden estar seguros acerca de un libro de nivel superior, pregúnteles si otra subdivisión de la estructura de libros les permitiría limitar más su búsqueda. Los usuarios deben buscar libros de nivel superior solamente como una excepción a sus búsquedas normales.

Los campos utilizados en una búsqueda también afectan a la velocidad de la búsqueda:

- El uso de campos indexados para buscar registros en libros da lugar a un rendimiento óptimo. (Los campos indexados se muestran en texto verde en las secciones de búsqueda).
- Cuando se utilizan campos no indexados (en lugar de campos indexados) para buscar registros en libros, las búsquedas son más lentas y el rendimiento se ve afectado por el volumen de registros que se buscan. (Los campos de búsqueda que no están indexados se muestran en texto negro en las secciones de búsqueda).

Por ejemplo, si determina que los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos indexados, el número de registros para el libro de nivel inferior (llamado libro de nodo de hoja) puede ser de hasta 100.000 para cada tipo de registro. Sin embargo, si los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos no indexados, puede restringir el tamaño de los libros de nodo de hoja a un número entre 20.000 y 30.000 registros para cada tipo de registro.

La configuración de los datos varía de una compañía a otra. Como consecuencia, no hay un número recomendado de registros para los libros. Debe gestionar el tamaño de los libros continuamente. Los libros permiten realizar búsquedas más rápidas mediante la reducción del número de registros que se buscan.

Crear y utilizar informes

Todos los usuarios excepto los administradores están sujetos a las reglas de visibilidad de datos de los informes. Cuando se especifica un libro de usuario o un libro personalizado en el selector de libros para la elaboración de informes, los datos considerados para los informes son los siguientes:

- Todo el contenido de análisis históricos (incluidos los análisis históricos a los que se accede desde la ficha Análisis, y los informes incrustados en páginas iniciales de registros) se limita al libro e incluye todos los subniveles del libro seleccionado. Los registros que posee el usuario o donde el usuario es un miembro de un equipo, no se incluyen a menos que dichos registros estén también en el libro seleccionado o en uno de sus libros secundarios.

- Los informes en tiempo real se restringen a los datos asociados directamente con el libro (libro personalizado o libro de usuario) seleccionado en el selector de libros. Si el libro seleccionado tiene libros secundarios o subordinados se ignora en los informes en tiempo real.

NOTA: Aunque normalmente no necesitará cambiar la estructura de libros después de configurarla, es posible hacerlo. No se necesita ningún tiempo de desconexión para realizar dichos cambios y los cambios se aplicarán inmediatamente. Sin embargo, los cambios no se reflejarán inmediatamente en los datos de informes en tiempo real.

Para obtener más información sobre la visibilidad de los registros en informes, consulte Acerca de la visibilidad de los registros en análisis.

Visibilidad del administrador

Al diseñar las jerarquías de libros, base los diseños en los siguientes principios:

- La funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se debe utilizar lo menos posible.
- La opción Incluir subelementos se utiliza raramente o no se utiliza nunca en búsquedas de grandes volúmenes de datos. (El número de registros que constituye un volumen grande de datos difiere de una compañía a otra y en función los patrones de búsqueda).

  Hay casos en los que es necesario utilizar la opción Incluir subelementos. Por ejemplo, los gerentes necesitan ejecutar listas en los libros de usuarios que incluyan sus subordinados, ya que éstos no pueden compartir datos unos con otros. Si los volúmenes son grandes, el tiempo de búsqueda aumenta. Sin embargo, para conseguir un rendimiento óptimo, seleccione la opción Incluir subelementos solamente cuando sea necesario.

Niveles de jerarquía

Las jerarquías de libros que tienen una gran cantidad de niveles, con registros en todos los niveles, se comportan de una manera similar a la funcionalidad de equipo en la que se activa la visibilidad del gerente. Dichas jerarquías funcionan bien con pequeños conjuntos de datos. Sin embargo, cuando crecen los volúmenes de datos, los libros con pocos niveles en la jerarquía (o sin niveles de jerarquía) funcionan mucho mejor que la funcionalidad de equipo.

Si un nivel de la jerarquía de libros no proporciona ningún valor adicional a la seguridad de los datos o la organización de los datos, combine el libro redundante y sus libros secundarios. Pregunte a los usuarios de los libros si normalmente pueden identificar si un registro está en un libro secundario o en otro del mismo libro principal; si no pueden, esto indica que la mejor opción es contraer los dos libros secundarios en el libro principal.

Un método simple para reducir el número de niveles en una jerarquía de libros es agregar a los libros secundarios el prefijo del nombre del libro principal. Por ejemplo, si tiene un libro secundario llamado Norte con un libro principal llamado Norteamérica, elimine el principal y cambie el nombre del libro secundario a NA - Norte.

Listas cruzadas

Las listas cruzadas consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros. Las listas cruzadas tienen una sobrecarga administrativa para los usuarios ya que se requiere la sincronización, lo que da lugar a

muchas operaciones de lectura/escritura que afectan al rendimiento del servidor. Mantenga al mínimo el número de listas cruzadas.

Gestión de libros automatizada

Generalmente, los criterios de asignación de libros se asignan a uno o más campos de un tipo de registro. Puede crear reglas de flujo de trabajo para reorganizar automáticamente la asignación de libros cuando se cambia uno de estos campos.

Por ejemplo, si tiene una jerarquía de libros llamada *Territorio*, puede crear una regla de flujo de trabajo para supervisar un campo en un tipo de registro (por ejemplo, el campo Territorio en cuentas) y, a continuación, puede crear una acción Asignar un libro en la regla para actualizar el libro Territorio en el registro con un nuevo libro cuando cambie el valor del campo Territorio en la cuenta.

Cuando vaya a diseñar los nombres de libros, sopese si quiere usar las acciones de flujo de trabajo Asignar un libro de forma que una sola acción de flujo de trabajo pueda asignar un libro diferente a registros diferentes, en función de una expresión que resuelva el nombre del libro.

Imagine, por ejemplo, que tiene cuentas en Norteamérica y en EMEA. Es posible que quiera configurar dos libros distintos para las diferentes ubicaciones y asignar cada uno de ellos a una cuenta según su ubicación. Para ajustar esta configuración puede crear dos libros: uno denominado Norteamérica y otro denominado EMEA. A continuación puede crear un campo de lista de selección personalizado denominado Ubicación de ventas con los valores Norteamérica y EMEA y agregarlo al diseño de la página para el tipo de registro de cuenta de los roles correspondientes. A continuación, puede crear una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que hace lo siguiente cuando se actualiza un registro de cuenta:

- Evalúa una expresión para determinar el valor que se ha seleccionado en el campo Ubicación de ventas en el registro de la cuenta.
- Asocia el registro de la cuenta al libro cuyo nombre coincida con el valor devuelto por la expresión.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)

Acerca del soporte de servicios Web para libros

Los libros se pueden gestionar a través de servicios Web. Cuando se habilitan los libros para la compañía, el lenguaje de descripción de servicios Web (WSDL) de libros está disponible para su descarga. Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Acerca de los modos de propiedad de registros

En función de las necesidades empresariales de la compañía, es posible que no desee asignar propietarios a registros de un tipo de registro determinado. En su lugar, es posible que prefiera organizar los registros de forma que no sea necesario reasignar la propiedad de estos cuando los empleados cambien de responsabilidades o cuando se reajusten los equipos de ventas como consecuencia de un cambio en los

modelos de negocio. A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand permite satisfacer estas necesidades empresariales asociando un libro personalizado principal a un registro, en lugar de asignar un propietario al registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Es posible que su compañía también desee configurar algunos tipos de registro para que no sea necesario que estos tengan asignado un propietario o un libro personalizado principal asociado.

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro que utilizan libros:

- **Modo usuario.** El modo usuario es similar a la propiedad de registros de la versión 19, y anteriores, de Oracle CRM On Demand. Cuando se configura un tipo de registro en el modo usuario, cada registro de ese tipo debe tener un propietario asignado. Si el campo Libro está disponible en la página de detalles del registro, el campo Libro mostrará el libro de usuario asociado al propietario.

  NOTA: los registros de solicitud de servicios pueden existir sin un propietario de forma predeterminada y algunos tipos de registros, como Usuarios y Productos, no tienen propietarios en los registros. Esta funcionalidad no se ha modificado con respecto a versiones anteriores de Oracle CRM On Demand.

- **Modo libro.** Si un tipo de registro se configura en modo libro, los registros de este tipo no podrán tener asignado un propietario. En su lugar, será necesario un libro personalizado principal para cada registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Solo puede utilizar el modo libro con los tipos de registro compatibles con los libros.

- **Modo mixto.** Al modo mixto también se hace referencia como *modo usuario o modo libro*. Si un tipo de registro está configurado en este modo, podrá configurar un tipo de registro de cualquiera de las formas siguientes:

  - El registro puede existir con un propietario asignado o con un libro personalizado principal asociado. Los usuarios pueden acceder a este registro mediante la afiliación a un equipo o la afiliación a un libro asociado al registro. Los usuarios para los que se haya seleccionado la casilla de verificación Puede leer todos los registros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles para su rol de usuario, también pueden acceder al registro.
  - El registro puede tener un propietario asignado.
  - El registro puede tener un libro personalizado principal asignado.

  NOTA: el registro no puede tener asignado un propietario y un libro personalizado principal.

  Solo puede utilizar el modo mixto con los tipos de registro compatibles con los libros.

NOTA: debe utilizar el modo de usuario del propietario del registro para el tipo de registro Transacción de muestra, porque todas las transacciones de muestra deben estar relacionadas con un período de inventario para un usuario específico. No configure el modo de libro ni el modo mixto para el tipo de registro Transacción de muestra.

Independientemente del modo de propiedad que se configure para un tipo de registro, los usuarios pueden asignar libros adicionales a un registro, así como enlazar usuarios adicionales a un registro siempre que el tipo de registro sea compatible con los equipos. Un usuario que sea miembro de cualquier libro que esté asignado a un registro puede acceder al registro y trabajar con éste, siempre que la configuración de rol del usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios.

Informes

Para los tipos de registro Cuenta y Contacto, puede crear informes en tiempo real e históricos basados en la relación entre los registros y el libro principal de los registros. Para obtener más información sobre los informes y los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas.

Los modos de propiedad de registros no afectan a las reglas de visibilidad de datos que se aplican al seleccionar un libro en el selector de libros de Analytics. Para obtener más información sobre las reglas de visibilidad de datos para libros en los informes, consulte Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 384).

Tipos de registros compatibles con los modos de propiedad de registros

Los modos de propiedad de registros son compatibles con los tipos de registros que pueden utilizarse con libros personalizados, con las siguientes excepciones:

- Asignación
- Fondo
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Plan de mensajes
- Visita inteligente
- Solución

Puede configurar todos los demás tipos de registros que sean compatibles con los libros personalizados en el modo usuario, el modo libro o el modo mixto. Puede utilizar una combinación de modos de propiedad para los distintos tipos de registros compatibles con los libros. Por ejemplo, puede configurar el tipo de registro Contacto en el modo libro y configurar el tipo de registro Cuenta en el modo usuario. Puede cambiar el modo de propiedad de registro de un tipo de registro cuando lo desee. El modo de propiedad de un tipo de registro se configura estableciendo los campos Propietario y Libro del tipo de registro como obligatorio o no necesario, tal como se muestra en la tabla siguiente.

NOTA: los diseños de página del tipo de registro deben configurarse correctamente conforme al modo de propiedad del registro. Para obtener más información, consulte Acerca de la configuración de campos y los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte "Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros" en la página 126).

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración	Comentarios
Modo usuario	Sí	No	Ninguna	Si el campo Libro está presente en el diseño de un registro, este campo será de solo lectura y mostrará el nombre del libro de usuario del usuario que sea el

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración	Comentarios
				propietario asignado del registro en cuestión.
Modo libro	No	Sí	(Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura.	Si el campo Propietario está presente en el diseño del registro, el campo deberá estar en blanco. El campo Libro es un campo de lista de opciones que contiene una lista de los libros personalizados configurados para la compañía.
Modo mixto	No	No	Ninguna	Si se selecciona un libro personalizado en el campo Libro de un registro, el campo Propietario estará en blanco. Si se selecciona un usuario en el campo Propietario, el campo Libro se rellenará automáticamente con el nombre del libro de usuario del propietario.

Modo de propiedad de registros predeterminado

Para las compañías existentes creadas en la versión 19, o anteriores, de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en el modo mixto de manera predeterminada. Para las compañías nuevas, el modo mixto es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los modos de propiedad de registros.

Valores predeterminados de los campos Propietario y Libro

Cuando un usuario abre una página Nuevo registro, los valores de los campos Propietario y Libro son los siguientes:

- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, el campo Propietario se rellena automáticamente con el alias del usuario actual. El campo Libro, si está presente, se rellena automáticamente con el nombre del libro de usuario para el usuario actual.
- Si el tipo de registro está configurado en modo mixto, no se rellena ni el campo Propietario ni el campo Libro.

  NOTA: las citas que los usuarios crean en sus calendarios son una excepción al comportamiento normal de los modos de propiedad de registro. Cuando un usuario crea una cita por medio del

calendario de usuario, el campo Propietario se rellena con el nombre del usuario actual, independientemente del modo de propiedad de registro.

- Si el tipo de registro se configura en modo de libro, ocurre lo siguiente:
  - El campo Propietario en el nuevo registro no está relleno.
  - Para el campo Libro, el valor predeterminado depende del libro predeterminado que se especifica para el tipo de registro en el registro de usuario del usuario actual, de la siguiente forma:
    - Si un libro personalizado se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro en el nuevo registro se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado especificado.
    - Si un libro predeterminado no se especifica en el tipo de registro, o si un libro de usuario o el libro Todos se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro no se rellena en el nuevo registro.

    Para obtener más información sobre la configuración de libros predeterminados por tipo de registro para un usuario, consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 322).

NOTA: si se necesita el campo Propietario en un diseño de página, y si el tipo de registro se encuentra en modo mixto, el campo Propietario se queda en blanco de forma predeterminada cuando un usuario abre una página Nuevo registro que utiliza dicho diseño de página. Para obtener más información sobre la configuración de los campos y los diseños de página para los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la configuración de campos y de los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte "Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros" en la página 126).

Consideraciones sobre los modos de propiedad de registros

Al configurar el modo de propiedad de registros de un tipo de registro, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Administrador de asignaciones.** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo. Para obtener más información sobre las reglas de asignación, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 563).
- **Cómo trabajar con otras aplicaciones.** Los registros deben tener un propietario para las siguientes aplicaciones. No puede utilizar estas aplicaciones si el tipo de registro con el que trabaja la aplicación está configurado en modo libro, en cuyo caso, los registros deberán tener propietarios:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Integration for Office
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

- **Actualización de registros tras cambiar el modo de propiedad.** Si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo usuario, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un propietario asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un propietario para el registro. De igual modo, si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo libro, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un libro personalizado principal asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un libro personalizado principal para el registro.

¿Qué sucede si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro?

Si su compañía cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro de un modo a otro, el nuevo modo de propiedad será obligatorio para todos los registros nuevos de ese mismo tipo. Para los registros existente, el comportamiento es el siguiente:

- **Si el modo de propiedad de registros está en modo usuario.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
  - Si el registro no tiene un usuario asignado todavía, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un usuario en el campo Propietario.
  - Si el registro tenía asociado previamente un libro personalizado, el nombre del libro principal se borrará del campo Libro y se introducirá el nombre del libro de usuario del nuevo propietario en el campo Libro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.
- **Si el modo de propiedad del registro nuevo es el modo libro.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
  - Si el registro no tiene asociado todavía un libro principal, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.
  - Si el registro tenía asignado previamente un propietario, sucederá lo siguiente:
    - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
    - Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

    NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (en la página 293).
- **Si el modo de propiedad del registro nuevo es el modo mixto.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente. Este comportamiento también se aplica cuando se actualiza el registro estando configurado en el modo mixto:

- El usuario que actualice el registro no tendrá que seleccionar un propietario, ni un libro principal.
- El usuario que actualice el registro podrá seleccionar un propietario o un libro personalizado principal para el registro, pero no los dos.
- Si un usuario asigna un propietario a un registro, y el registro ya tenía asociado un libro personalizado principal, se borrará el valor del campo Libro en el registro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.
- Si un usuario asocia un libro personalizado como libro principal en el registro, y el registro ya tenía un propietario asignado, sucederá lo siguiente:
  - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
  - Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se eliminarán del registro. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

¿Qué sucede si los registros se actualizan a través de la funcionalidad de actualización masiva?

La funcionalidad de actualización masiva, que solo es compatible con determinados tipos de registros, permite a los usuarios actualizar campos en grupos de registros de las páginas de listas. Si un usuario utiliza la funcionalidad de actualización masiva para actualizar un grupo de registros, el usuario no tendrá que proporcionar valores para ninguno de los campos obligatorios que sean nulos en los registros. Por lo tanto, si un usuario actualiza un grupo de registros tras modificar el modo de propiedad de registros del tipo de registro, el usuario no tendrá que seleccionar un propietario ni un libro personalizado principal en los registros que se actualicen, aunque el nuevo modo de propiedad de registros requiera que los registros tengan un propietario o un libro personalizado principal.

Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente

Los modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas que Oracle CRM On Demand genera automáticamente, por ejemplo, aquellas generadas por las acciones de creación de tareas de las reglas de flujo de trabajo y las generadas por las etapas de ventas en los procesos de ventas.

Consideraciones sobre las tareas generadas

Al generar tareas, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta lo siguiente:

- La opción seleccionada en el campo Propietario de la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas
- Los valores del campo Propietario y Libro del registro fuente, si los tienen

NOTA: el registro fuente de una tarea de la etapa de ventas es la oportunidad desde la que se accede al proceso de ventas o, en algunos casos, la cuenta que está enlazada a la oportunidad. El registro fuente de una acción del flujo de trabajo es el registro que desencadena la regla de flujo de trabajo.

- El modo de propiedad de registros del tipo de registro Actividad

Cómo asigna Oracle CRM On Demand propietarios y libros personalizados principales a tareas generadas

Oracle CRM On Demand puede asignar un propietario o un libro personalizado principal a un tarea generada automáticamente, pero no los dos. Oracle CRM On Demand puede asignar una de las opciones siguientes como propietario de una tarea generada automáticamente:

- Uno de los siguientes usuarios:
  - El propietario de un registro fuente
  - El administrador del propietario de un registro fuente
  - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

    NOTA: *los roles de equipo* son roles que describen las funciones que desempeñan los usuarios de un equipo en un registro. *Los roles de usuario de equipo* son los roles de Oracle CRM On Demand que se asignan a todos los usuarios de Oracle CRM On Demand, incluidos los usuarios que son miembros de equipos en registros. Cada miembro de un equipo de un registro fuente puede tener un rol de equipo y un rol de usuario de equipo.
- Para las tareas generadas por una acción del flujo de trabajo, el propietario especificado en la acción del flujo de trabajo

Oracle CRM On Demand puede asignar una de las siguientes opciones como libro personalizado principal para una tarea generada automáticamente:

- El libro personalizado principal asociado a un registro fuente
- El libro personalizado predeterminado de uno de los siguientes usuarios:
  - El propietario de un registro fuente
  - El administrador del propietario de un registro fuente
  - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

  El *libro predeterminado* del usuario para la tarea se determina de la forma siguiente:
  - Si un libro personalizado predeterminado que contiene datos está asociado al tipo de registro Actividad del registro de usuario, ese libro será el predeterminado.

    NOTA: los libros predeterminados de los tipos de registros se especifican en la sección Libro predeterminado según el tipo de registro de la página de detalles del usuario.
  - Si no se especifica el libro predeterminado para el tipo de registro Actividad en el registro del usuario y se especifica un libro personalizado predeterminado que puede contener datos en el campo Libro predeterminado del registro del usuario, el libro especificado en el campo Libro predeterminado del registro del usuario será el libro predeterminado.

NOTA: el libro predeterminado debe ser un libro personalizado. Oracle CRM On Demand no puede asignar un libro de usuario como libro principal de una tarea. Además, el libro personalizado predeterminado debe ser un libro que pueda contener datos.

Si no se puede identificar un propietario apropiado o un libro personalizado principal que pueda contener datos, Oracle CRM On Demand no generará la tarea. La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Propietario del registro fuente	Propietario	El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea.	Si el propietario del registro fuente tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea.
Propietario del registro fuente	Libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea.	El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea.
Propietario del registro fuente	Ningún propietario ni libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Administrador del propietario del registro fuente	Propietario	Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente: ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para obtener información sobre el comportamiento en este caso, consulte la segunda tabla de este tema.	Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente: ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.
Administrador del propietario del registro fuente	Libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.
Administrador del propietario del registro fuente	Ningún propietario ni libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Rol de equipo o rol de usuario de equipo	Uno o varios miembros de un equipo tienen el rol	El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado.	Si el miembro del equipo tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el miembro del equipo no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado.
Rol de equipo o rol de usuario de equipo	Ningún miembro del equipo tiene el rol	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si el propietario de la oportunidad fuente tiene un libro predeterminado, se asignará dicho libro a la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un libro predeterminado, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Usuario específico	No aplicable	El usuario específico es el propietario de la tarea.	Si el usuario específico tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el usuario específico no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El usuario específico es el propietario de la tarea.

La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada en las siguientes circunstancias:

- La opción del campo Propietario de la tarea de la etapa de ventas o la acción del flujo de trabajo se define en el administrador del propietario del registro fuente.
- El registro fuente tiene un propietario
- El tipo de registro Actividad está configurado en modo libro

El propietario tiene un administrador	El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos	El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos	Comportamiento del proceso de ventas	Comportamiento del flujo de trabajo
Sí	Sí	No aplicable	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea.	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea.
Sí	No	Sí	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

El propietario tiene un administrador	El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos	El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos	Comportamiento del proceso de ventas	Comportamiento del flujo de trabajo
			tarea.	
No	No aplicable	Sí	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la tarea.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.
No	No aplicable	No	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros

Puede importar los siguientes registros relacionados con libros en Oracle CRM On Demand:

- **Libros.** Para obtener información sobre la importación de registros de libros, consulte Campos de libro: preparación de la importación (consulte "Campos del libro: preparación de la importación" en la página 706).
- **Usuarios de libros.** Puede importar registros de usuarios de libros para asociar usuarios a libros personalizados. Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 704).
- **Libros de cuentas.** Puede importar registros de libros de cuentas para asignar libros a cuentas. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte "Campos de libro de cuentas: preparación de la importación" en la página 675).
- **Libros de contactos.** Puede importar registros de libros de contactos para asignar libros a contactos. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de contactos, consulte Campos de libros de contactos: preparación de la importación (consulte "Campos de libro de contactos: preparación de la importación" en la página 720).

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Al importar registros para asignar libros a cuentas, se puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o un contacto debe convertirse en el libro principal de esa cuenta o contacto cuando las asignación se active. Para obtener más información sobre las asignaciones de

libros basadas en el tiempo, consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 401).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 404)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 405)

Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo

Puede administrar asignaciones de libros para cuentas y contactos mediante la importación de registros de libros de cuentas y registros de libros de contactos. Puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro que importe. Si no especifica una fecha de inicio para una asignación de libro, la asignación pasará a estar activa de forma inmediata. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o contacto se va a convertir en el libro principal para dicha cuenta o contacto cuando la asignación de libro pase a estar activa.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Actualizaciones para asignaciones de libros de cuentas y contactos

El procedimiento de asignación de libros se realiza periódicamente para examinar todas las asignaciones de libros de las cuentas y los contactos, y para actualizar las asignaciones de la forma necesaria. Para determinar cuándo se programa la ejecución del procedimiento de asignación de libros de la instancia de Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Con el procedimiento de asignación de libros se actualizan las asignaciones de libros para cuentas y contactos, de la siguiente forma:

- **Activa las asignaciones de libros**. Si ha llegado la fecha de inicio de una asignación de libro y la asignación aún no está activa, la asignación pasará a estar activa. Cuando una asignación de libro pasa a estar activa, los usuarios que sean miembros de ese libro tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante los miembros de ese libro.

  Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 de enero del próximo año. La asignación de libros del Libro A en la Cuenta 1 se activa la primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros a comienzos del 1 enero del año siguiente.

- **Determina si un libro es el libro principal**. Si el campo Indicador principal futuro está definido como S para una asignación de libros y la asignación se está activando, el libro se convertirá en el libro principal para la cuenta o contacto.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro B a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 enero del año siguiente y con el campo Indicador principal futuro definido como S. La primera vez que

el procedimiento de asignación de libros se ejecuta a comienzos del 1 de enero del año siguiente, la asignación de libros para el Libro B en la Cuenta 1 pasará a estar activa y el Libro B se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.

- **Resuelve conflictos si se especifica más de un libro como libro principal.** Si hay varias asignaciones de libros para una cuenta o contacto con la misma fecha de inicio y también con el campo Indicador principal futuro definido como S, se producirá lo siguiente cuando llegue la fecha de inicio de las asignaciones:

  - Todas las asignaciones de libros pasarán a estar activas.
  - La primera asignación de libros que pasará a estar activa se convertirá en el libro principal del registro.
  - Si hay un libro principal existente para el registro, ese libro ya no será el libro principal para el registro, pero la asignación de libros permanecerá activa, a menos que la fecha final de la asignación de libros esté en el pasado.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Puede importar dos registros de libros de cuentas para la Cuenta 1. Uno de los registros asigna el Libro B a la Cuenta 1 y el otro asigna el Libro C a la Cuenta 1. Ambas asignaciones tienen la misma fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y el campo Indicador principal futuro definido como S. La primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros a comienzos del 1 de enero del año siguiente, las asignaciones para el Libro B y el Libro C en la Cuenta 1 pasarán a estar activas y la asignación que se procese en primer lugar se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.

- **Desactiva las asignaciones de libros y quita los libros principales según sea necesario**. Si la fecha final de un registro de asignación de libros está en el pasado, la asignación pasará a estar inactiva y el libro se quitará del registro. Además, si el libro era el libro principal de la cuenta o del contacto, éste ya no será el principal de la cuenta o del contacto.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. La fecha final de las asignaciones de libros es el 31 de diciembre de este año. La primera vez que se ejecuta el guión de asignaciones de libros a comienzos del 1 de enero del año siguiente, la asignación de libros pasará a estar inactiva y el Libro A perderá la posición de libro principal para la Cuenta 1.

  Cuando una asignación de libros pasa a estar inactiva, la relación entre el libro y la cuenta o el contacto finaliza y el libro se quita de la cuenta o del contacto. Los usuarios ya no tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante las afiliaciones de ese libro. Sin embargo, los usuarios que tienen acceso a la cuenta o al contacto mediante otro libro o mediante otros componentes de control de acceso, como la afiliación de equipos, podrán seguir accediendo al registro.

No puede cambiar el procedimiento de asignación de libros.

Ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo

Como ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo, piense en lo siguiente: el Libro A no está actualmente asignado a la Cuenta 1. El 01 de diciembre de este año, importa un registro del libro de cuentas que asigna el Libro A a la Cuenta 1. La asignación de libros tiene una fecha de inicio del 01 de enero del año

siguiente y una fecha final del 31 de marzo del mismo año. El procedimiento de asignación de libros activa y desactiva la asignación de libros, de la siguiente forma:

- Antes de la primera vez que se ejecute el procedimiento de asignación de libros a principios del 1 de enero del año siguiente, la asignación del Libro A a la Cuenta 1 está inactiva y el Libro A no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- La primera vez que el procedimiento de asignación de libros se ejecuta a comienzos del 1 de enero del año siguiente, el procedimiento de asignación de libros activa la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- La primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros tras el 31 de marzo del año siguiente, el procedimiento de asignación de libros desactiva la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A ya no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.

Restricciones al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros

Al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Si especifica tanto una fecha de inicio como una fecha final, la fecha de inicio debe ser anterior a la final.
- Si no especifica una fecha de inicio, la asignación pasará a estar activa en el momento de agregarla a Oracle CRM On Demand.
- Si no especifica una fecha final, la asignación de libros permanece activa, a menos que el libro se quite del registro.
- Si especifica una fecha final y no especifica una fecha de inicio, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata, y permanecerá activa hasta que se llegue a la fecha final o se quite la asignación de libros del registro, lo que suceda antes.

Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 y que no tenga fecha de inicio ni fecha de finalización. En este caso, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata y nunca la desactivará el procedimiento de asignación de libros, porque la asignación de libros no tiene fecha final. Sin embargo, no puede quitar el Libro A de la Cuenta 1 mediante la interfaz de usuario.

NOTA: una cuenta puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros. Del mismo modo, un contacto puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros.

Puede ver las fechas de inicio o finales en los detalles de asignación de libros en la interfaz de usuario en Oracle CRM On Demand, pero no puede cambiar estas fechas en la interfaz de usuario.

Acerca de la actualización de asignaciones de libros existentes

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y el libro ya está asignado a la cuenta o al contacto, se actualizará el registro de asignación de libros existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro de importación. También puede sobrescribir un valor existente en los campos Fecha de inicio o Fecha final importando un valor en blanco. Por ejemplo, asuma que el Libro A ya está asignado a la Cuenta 1. La asignación tiene una fecha de inicio en el pasado y una fecha final en el futuro. Puede importar

un registro del libro de cuentas para el Libro A y la Cuenta 1 que tenga la misma fecha de inicio que la asignación existentes, pero sin fecha final. En este caso, la asignación existente se actualiza y la fecha final se quita.

Criterios para actualizar asignaciones de libros activas

Si una asignación de libro existente ya está activa, los períodos activos para la asignación existente y el registro que importe deben superponerse o ser contiguos. Las fechas de inicio y finales de un registro que importe para actualizar una asignación de libro activa deben cumplir los siguientes criterios:

- Si la asignación existente no tiene fecha final, la fecha de inicio del registro que importe no debe ser una fecha futura.
- La fecha de inicio del registro que importe no debe ser más de 7 días posterior a la fecha final de la asignación existente.

Si no se cumplen estos criterios, la asignación de libro activo existente no se actualiza.

Criterios para actualizar asignaciones de libros futuros

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y ya hay un registro de asignación de libro con una fecha de inicio en el futuro para el mismo libro y la misma cuenta o contacto, la fecha final de la asignación que importe no debe ser más de 7 días anterior a la fecha de inicio del registro de asignación existente. Por ejemplo, si ya existe un registro para asignar el Libro A a la Cuenta 1 el 01 de febrero del año siguiente y desea cambiar la fecha de inicio de la asignación al 01 de enero del año siguiente, la fecha final del registro que importe no debe ser anterior al 25 de enero del año siguiente. Si la fecha final del registro de asignación que importe es el 24 de enero o anterior, la importación del registro falla y se devuelve un mensaje de error para indicar que el registro ya existe.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte "Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros" en la página 400)
- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 404)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 405)

Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas

Este escenario proporciona un ejemplo de cómo su compañía podría usar los libros personalizados. En este escenario, los libros personalizados se usan para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate.

Su compañía organiza sus cuentas según la geografía y asigna grupos de representantes de ventas para trabajar con las cuentas de cada área o territorio geográfico. Además, puede que desee reasignar a los representantes de ventas de un territorio a otro por varios motivos. Cuando se produce dicha reasignación, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios. Con menos frecuencia, una cuenta vuelve a cambiar su ubicación de un territorio a otro. Cuando se produce dicho cambio de ubicación, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios. Se proporciona un ejemplo de configuración de libros, usuarios y cuentas para admitir este escenario en Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas (en la página 405).

Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas

En este tema se proporciona un ejemplo de uso de libros personalizados para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate. En el ejemplo de este tema se admite el escenario descrito en Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas (en la página 404).

Para usar libros a la hora de gestionar territorios de ventas

1. Cree o importe los libros personalizados que desee para representar sus territorios de ventas.

   Para obtener más información sobre la creación de libros, consulte Creación de libros y jerarquías de libros (en la página 413). Para obtener más información sobre la importación de libros, consulte Campos de libros: preparación de la importación (consulte "Campos del libro: preparación de la importación" en la página 706).

2. Asocie a los representantes de ventas a los libros de territorios adecuados.

   Puede asociar a los usuarios a los libros directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 416). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 704).

3. Configure el tipo de registro Cuenta en el modo de registro.

   Para obtener información acerca de cómo configurar los modos de propiedad de registros, consulte Configuración de los modos de propiedad de registros (consulte "Configuración de modos de propiedad de registros" en la página 413).

4. Importe los registros de libros de cuentas necesarios para asignar los libros de territorios adecuados a las cuentas.

   Utilice la fecha de inicio de cada registro del libro de cuentas para especificar la fecha en que la asignación va a entrar en vigor, es decir, la fecha a partir de la cual desea que los representantes de ventas tengan acceso a los registros de cuentas de sus territorios. Si lo desea, también puede especificar la fecha en la que va a finalizar cada asignación de libro.

   Para obtener más información sobre la importación de registros de asignación de libros, consulte los temas siguientes:

   - Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte "Campos de libro de cuentas: preparación de la importación" en la página 675)

- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte "Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros" en la página 400)
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 401)

Después de importar los registros del libro de cuentas y de que el procedimiento de asignación de libros active las asignaciones en la fecha de inicio especificada, sus representantes de ventas podrán acceder a los registros de sus territorios.

Si los representantes de ventas se reasignan de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios.

Para volver a alinear las relaciones entre un representante de ventas y un territorio

- Actualice el registro de usuario para el representante de ventas, de la siguiente forma:
  - Si el representante de ventas se asigna a un nuevo territorio, agregue el libro de territorios al registro de usuarios.
  - Si el representante de ventas ya no está asignado a un territorio, quite el libro del registro de usuarios.

  Puede actualizar el registro de usuarios directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 416). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 704).

Si las cuentas cambian su ubicación de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios.

Para volver a alinear la relación entre una cuenta y un territorio

- Actualice el registro de cuentas, de la siguiente forma:
  - Agregue el nuevo libro de territorios a la cuenta.
  - Quite el libro de territorios antiguo del registro de usuarios.

  Puede actualizar el registro de cuentas directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de libros de cuentas. Para obtener más información sobre la asignación de registros a libros, consulte Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425). Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte "Campos de libro de cuentas: preparación de la importación" en la página 675).

Proceso para configurar libros

Para configurar libros para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite la activación de la función de libro para la compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care active la función de libro para la compañía, dispondrá de varios controles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la verificación de la disponibilidad de estos controles y de la configuración del rol de administrador para utilizar libros, consulte Verificación de la configuración de libros para el rol de administrador (consulte "Verificar la configuración de libros para el rol de administrador" en la página 408).

2 Diseñe la estructura de libros.

Para obtener directrices para el diseño de la estructura de libros, consulte Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 384).

3 (Opcional) Cree tipos de libros y roles de usuario de libro.

Para obtener más información, consulte Creación de tipos de libros y roles de usuario de libro (consulte "Crear tipos de libros y roles de usuario de libro" en la página 412)

4 (Opcional) Configure el modo de propiedad del registro para los tipos de registro.

Para obtener más información, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388) y Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 413).

5 Cree los libros y las jerarquías de libros.

Para obtener más información, consulte Creación de libros y jerarquías de libros (en la página 413).

6 Asocie usuarios a libros.

Para obtener más información, consulte Asociación de usuarios a libros (consulte "Asociar usuarios a libros" en la página 416).

7 Active libros para la compañía.

Para obtener más información, consulte Activación de libros para la compañía (consulte "Activar libros para la compañía" en la página 420).

8 Active libros para usuarios y roles de usuario.

Para obtener más información, consulte Activación de libros para usuarios y roles de usuario (consulte "Activar libros para usuarios y roles de usuario" en la página 421).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los libros y estructuras de libros:

- Gestión de libros (en la página 379)
- Acerca del soporte de servicios Web para libros (en la página 388)
- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte "Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros" en la página 400)
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 401)
- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 404)

- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte "Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas" en la página 405)
- Adición de libros a los diseños de página de detalles de registro (consulte "Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro" en la página 423)
- Asignación de registros a libros (en la página 425)
- Página Jerarquía de libro (en la página 427)
- Campos de libro (en la página 428)

Verificar la configuración de libros para el rol de administrador

Para activar la función de libro para la compañía, Atención al cliente hace lo siguiente:

- Concede el privilegio Administrar libros y el acceso a los libros al rol del administrador
- Configura el perfil de acceso del administrador para permitir el acceso a los libros

El siguiente procedimiento describe cómo verificar que el rol del administrador está configurado para libros.

Para verificar que el rol del administrador está configurado para libros

1. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como usuario con el rol de administrador.
2. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
3. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
4. En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
5. En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
6. Haga clic en el vínculo Editar del rol Administrador.
7. En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y verifique que el acceso a los registros de libro se muestra en la siguiente tabla.

   En la siguiente tabla muestra el acceso de registro de libro necesario para el rol Administrador.

Tipo de registro	¿Tiene acceso?	¿Se puede crear?	¿Se pueden leer todos los registros?
Libros	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada

8. Vaya al Paso 4, Privilegios, y verifique que el privilegio Administrar libros está seleccionado.

   En la siguiente tabla se describe el privilegio Administrar libros.

Categoría	Privilegio	Descripción

Categoría	Privilegio	Descripción
Administración de usuarios y controles de acceso	Administrar libros	Gestiona el acceso a los libros, asigna datos en bloque a libros y define flujos de trabajo relacionados con los libros

NOTA: Un usuario cuyo rol tiene el privilegio Gestionar libros y el privilegio Gestionar roles y accesos puede otorgar el privilegio Gestionar libros a otros roles de usuario. Como con la mayoría de las tareas de administración, se recomienda que el privilegio Administrar libros sólo se conceda a los administradores de la compañía.

9 Desplácese de nuevo a la página Administración de usuarios y controles de acceso.

10 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.

11 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.

12 Verifique que la configuración de los perfiles de acceso es correcta, como se indica a continuación:

a Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso predeterminado de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.

b Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso de propietario de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla se muestra la configuración necesaria que permite a los usuarios con el rol Administrador gestionar libros en Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Cuenta	Libros	Completo	Completo
Acreditación*	Libros	Completo	Completo
Actividad	Libros	Completo	Completo
Asignación*	Libros	Completo	Completo
Aplicación*	Libros	Completo	Completo
Libros	No aplicable	Lectura/Edición/Eliminación	Lectura/Edición/Eliminación
Libros	Libros secundarios	Ver	Ver
Libros	Usuario	Completo	Completo
Plan de negocio*	Libros	Completo	Completo
Campaña	Libros	Completo	Completo
Certificación*	Libros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Contacto	Libros	Completo	Completo
Curso*	Libros	Completo	Completo
Objetos personalizados	Libros	Completo	Completo
Registro del negocio*	Libros	Completo	Completo
Concesionario*	Libros	Completo	Completo
Evento*	Libros	Completo	Completo
Examen*	Libros	Completo	Completo
Cuenta financiera*	Libros	Completo	Completo
Plan financiero*	Libros	Completo	Completo
Fondo*	Libros	Completo	Completo
Unidad familiar*	Libros	Completo	Completo
Informe de auditoría de inventario*	Libros	Completo	Completo
Período de inventario*	Libros	Completo	Completo
Oportunidad potencial	Libros	Completo	Completo
Solicitudes de MDF*	Libros	Completo	Completo
Plan de mensajería*	Libros	Completo	Completo
Objetivo*	Libros	Completo	Completo
Oportunidad	Libros	Completo	Completo
Socio*	Libros	Completo	Completo
Póliza*	Libros	Completo	Completo
Cartera*	Libros	Completo	Completo
Programa*	Libros	Completo	Completo
Lote de muestra*	Libros	Completo	Completo
Transacción de muestra*	Libros	Completo	Completo
Solicitud de servicio	Libros	Completo	Completo
Visita inteligente*	Libros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Solución	Libros	Completo	Completo
Vehículo*	Libros	Completo	Completo

NOTA: los tipos de registro marcados con un asterisco (*) no están disponibles en la edición estándar de Oracle CRM On Demand. La configuración de acceso para este tipo de registros sólo es relevante si están disponibles los tipos de registro.

En la siguiente tabla se describen los controles que activa el privilegio Administrar libros. Puede acceder a cada componente para verificar que todos los controles necesarios están disponibles.

Componente	Controles que activa el privilegio Administrar libros
Página inicial de administración	■ En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso está disponible el enlace Gestión de libros. Desde este enlace puede acceder a la página Jerarquía de libro, en la que puede crear, actualizar y gestionar libros. ■ En la sección Herramientas de administración de datos está disponible el vínculo Cola de libros de asignación de lotes. Desde este vínculo puede acceder a la página Cola de libros de asignación de lotes, en la que se muestran los detalles de solicitudes de libros de asignación de lotes activas y finalizadas.
Página Personalización de aplicaciones	■ En la sección Configuración de tipos de registro está disponible el vínculo Libro. Desde este vínculo puede acceder a la página Personalización de aplicaciones, en la que puede configurar campos de libro y campos de usuario de libros, incluidos los valores de las listas de opciones de los campos Tipo de libro y Rol de usuario de libro.
Asistente de gestión de roles	■ En el Paso 2, Acceso de tipo de registro, aparece la opción Libro como un detalle. ■ En el Paso 4, Privilegios, aparece el privilegio Administrar libros como una opción.

Asistente de perfil de acceso	■ En el Paso 1, Nombre de perfil de acceso, aparece la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.
	■ En el Paso 2, Especificar niveles de acceso:
	  ■ Aparece la opción Libro como un objeto de nivel superior.
	  ■ Aparece un detalle de la sección de información relacionada de libro debajo del vínculo Información relacionada de los tipos de registro que admiten libros.

Página Perfil de la compañía	■ En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, aparece la casilla de verificación Activar libros.
Asistente de diseño de páginas (Administración de	■ En el Paso 4, Información relacionada, aparece la sección de información relacionada de libro en la sección Disponible de la página de todos los tipos de registro que admiten libros.

Componente	Controles que activa el privilegio Administrar libros
diseños)	
Página Cambiar nombre de tipos de registro	■ La opción Libro aparece como uno de los ítems de la página.
Flujo de trabajo	■ Aparece la acción Asignar un libro como una opción disponible (si el rol tiene el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo activado).
Página Menú en lista	■ Aparece Libro de asignación de lotes como una de las opciones de menú de los tipos de registro admitidos.

Crear tipos de libros y roles de usuario de libro

Para que le resulte más sencillo organizar la estructura de libros, puede crear tipos de libro y, a continuación, asignar un tipo a cada libro que cree. Por ejemplo, si tiene pensado disponer de una jerarquía de libros para territorios, puede crear un tipo de libro denominado Territorio. El campo Tipo de libro es un campo de lista de opciones editable que puede personalizar para que se ajuste a sus necesidades.

También puede crear roles de usuario de libro que puede asignar a los usuarios cuando los asocie a los libros. Los roles de usuario de libro no son los mismo que los de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede crear roles de usuario de libro, como Usuario del territorio y Gestor de territorios, para asignarlos a usuarios que trabajen con la jerarquía de libros de territorios.

El procedimiento siguiente explica cómo crear tipos de libros y roles de usuario de libro.

Para crear tipos de libros y roles de usuario de libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Libro.
4. En la página Personalización de aplicaciones de libro, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear tipos de libros, haga clic en Configuración de campos de libro.
   - Para crear roles de usuario de libro, haga clic en Configuración de campos de usuarios de libros.
5. Haga clic en el vínculo Editar lista de opciones para el campo.
6. Introduzca los valores para la lista de opciones y guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos de lista de opciones, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).

Configuración de modos de propiedad de registros

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para responder a las necesidades de su negocio:

- Modo usuario
- Modo libro
- Modo mixto

Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388).

Para configurar el modo de propiedad de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro que desee configurar.
4. En la sección Gestión de campos, haga clic en Configuración de campos de *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que desea configurar.
5. Según el modo de propiedad de registros que desee configurar, edite los campos de la siguiente forma:
   - Para configurar el tipo de registro en modo de usuario, configure el campo Propietario para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Libro para que no sea un campo necesario.
   - Para configurar el tipo de registro en modo de libro, configure el campo Libro para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Propietario para que no sea un campo necesario.
   - Para configurar el tipo de registro en modo mixto, configure tanto el campo Propietario como el campo Libro para que no sean campos necesarios.
6. Guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

NOTA: después de configurar el modo de propiedad de registros, debe asegurarse de que los diseños de página del tipo de registro estén configurados correctamente para el modo de propiedad de registro. Para obtener más información sobre los diseños de página para los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la configuración de campos y de los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte "Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros" en la página 126).

Creación de libros y jerarquías de libros

Puede crear libros en la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración.

NOTA: también puede crear libros importando registros de libros. Para obtener más información, consulte Campos de libros: preparación de la importación (consulte "Campos del libro: preparación de la importación" en la página 706).

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Administrar libros en su rol de usuario.
- Antes de empezar a crear libros y jerarquías de libros, lea el tema Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 384).

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los libros. Si su rol de usuario dispone de los privilegios de acceso al seguimiento de auditoría maestro y auditoría de la configuración del administrador, tendrá la posibilidad de ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en los libros. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 90).

El procedimiento siguiente explica cómo crear un libro.

Para crear un libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo.
4. En la página Editar libro, introduzca la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe introducir para el libro.

Campo	Descripción
Nombre del libro	Para obtener una buena visualización en el selector de libros, la longitud máxima recomendada de un nombre de libro es 60 caracteres.
Tipo de libro	(Opcional) Seleccione el tipo de libro en la lista de opciones
Libro principal	- Si es un libro raíz, deje este campo en blanco. - Si es un libro secundario, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y seleccione el libro principal.
Puede contener datos	Sólo se aplica al libro actual, no a los sublibros. Active esta casilla de verificación si desea asociar registros al libro. Por motivos de rendimiento, aplique esta función solamente a los libros que contienen datos. **NOTA:** en el selector de libros que se muestra por toda la aplicación Oracle CRM On Demand, los libros personalizados que contienen datos se identifican con un icono de documento azul. Los libros que no pueden contener datos se identifican con un icono de carpeta amarilla.

Crear sublibros

Si desea crear libros secundarios para un libro principal existente, puede crearlos utilizando el método del procedimiento anterior o como se describe en el siguiente procedimiento.

Para crear libros secundarios para un libro existente

1. En la página Jerarquía de libro, haga clic en vínculo del libro principal.
2. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios.
3. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.

Mover un libro a un nuevo libro principal

Puede cambiar un libro para convertirlo en un libro secundario de otro libro o puede mover un libro secundario de un libro principal a otro. Cuando cambia el principal de un libro, la jerarquía de libros cambia como se indica a continuación:

- El nuevo principal se aplica al libro actual y a los libros secundarios del libro actual.
- Los usuarios asignados al libro principal antiguo pierden acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados al nuevo libro principal obtienen acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados directamente al libro actual no se ven afectados por el cambio de libro principal.

NOTA: Si desea eliminar un libro principal, primero debe quitar todos sus libros secundarios, usuarios y datos. Cuando elimina un libro, se almacena durante 30 días en el área Ítems eliminados. Puede restaurarse el libro durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, el libro se depurará de forma permanente y no podrá recuperarlo. Para obtener información sobre la eliminación y restauración de registros, consulte Eliminación y restauración de registros.

CONSEJO: Para descubrir cuántos registros contiene un libro específico, cree un informe histórico para cada tipo de registro. Para obtener más información sobre la creación de informes, consulte Trabajar con la página inicial de Analytics.

El procedimiento siguiente explica cómo mover un libro a un nuevo libro principal.

Para mover un libro a un nuevo libro principal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar.
4. Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y, a continuación, seleccione el nuevo libro principal.
5. Guarde los cambios.

Asociar usuarios a libros

Puede definir qué usuarios pueden acceder a un libro y el nivel de acceso que tiene cada usuario a los registros del libro. Al asociar un usuario a un libro, especifique el perfil de acceso para el usuario cuando trabaje en el libro. Están disponibles las opciones estándar:

- **Editar**. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo**. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura**. Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso de la página Edición de usuarios de libro incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada. Para obtener más información sobre cómo crear perfiles de acceso personalizados para los libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419).

El nivel de acceso que tiene un usuario a los libros afecta a los derechos de acceso generales del usuario a los registros. Los ejemplos siguientes muestran cómo se determinan los derechos de acceso del usuario.

Ejemplo 1

Ricardo Sánchez, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de cuenta mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- No es un miembro del equipo de la cuenta para la cuenta Widgets de ABC.
- Está asociado al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si la cuenta Widgets de ABC está en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Ricardo al registro Widgets de ABC le permiten leer, editar y eliminar el registro. Tiene estos derechos de acceso porque el sistema de control de acceso de Oracle CRM On Demand calcula los derechos más liberales de todos los perfiles de acceso pertinentes y los aplica. En este caso, el perfil de acceso para el libro está establecido en Completo y, por lo tanto, tiene prioridad sobre el perfil de acceso de los registros de cuenta.

Ejemplo 2

Sonia López, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de oportunidad mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.

- Es miembro del equipo de oportunidad con el campo Acceso a las oportunidades establecido en Editar.
- Está asociada al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si se encuentra una oportunidad en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya le permitirán leer, editar y eliminar el registro. Sin embargo, si no se encuentra ninguna oportunidad de en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya (de su perfil de acceso de propietario, su perfil de acceso predeterminado y su afiliación de equipo de oportunidad) le permiten leer y editar la oportunidad, pero no podrá eliminar la oportunidad.

Métodos para asociar usuarios a libros

Puede utilizar tres métodos para asociar a los usuarios a los libros:

- En un registro del libro, puede asociar varios usuarios al libro.
- En un registro del usuario, puede asociar varios libros al usuario.
- Puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 704).

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios usuarios a un libro a través del registro del libro.

Para asociar varios usuarios a un libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo de nombre del libro al que desea asociar usuarios.
4. En la página Detalles del libro, en la barra de título de la sección Usuarios de libro, haga clic en Agregar usuarios.
5. En la página Edición de usuarios de libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada usuario que asocie al libro.

Campo	Descripción
Usuarios	Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Usuario y, a continuación, seleccione el usuario. **NOTA:** Las delegaciones de un usuario no obtienen acceso automático al libro de un usuario. También es necesario asociar cada delegado al libro.
Rol de usuario de libro	(Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones **NOTA:** el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la

Campo	Descripción
	página 412).
Perfil de acceso	En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son: ■ **Editar**. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ **Completo**. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ **SóloLectura**. Permite al usuario ver los registros del libro. **NOTA:** para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419).

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios libros a un usuario a través del registro del usuarios.

Para asociar varios libros a un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desea asociar los libros.
5. En la página Detalles del usuario, en la barra de título de la sección Libros asignados, haga clic en Agregar libros.

   NOTA: si la sección Libros asignados no está disponible en la página Detalles del usuario, haga clic en el vínculo Editar diseño y agregue la sección al diseño de la página.
6. En la página Edición de libros asignados, seleccione los libros que desea asociar al usuario y especifique la información del usuario para cada libro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada libro que asocie al usuario.

Campo	Descripción
Nombre del libro	Haga clic en el icono situado a la derecha del campo Nombre del libro, seleccione un libro en el selector de libros y haga clic en Aceptar.
Rol de usuario de libro	(Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones **NOTA:** el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la

Campo	Descripción
	página 412).
Perfil de acceso	En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son: ■ **Editar**. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ **Completo**. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ **SóloLectura**. Permite al usuario ver los registros del libro. **NOTA:** para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419).

NOTA: la asociación de un usuario a un libro no permite al usuario acceder al libro. Para permitir a los usuarios acceder a los libros, debe activar los libros para cada usuario y cada rol de usuario que necesite acceso a los libros, como se describe en Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 421).

Crear perfiles de acceso para libros

Al asociar un usuario a un libro, seleccione un perfil de acceso que determine los derechos de acceso del usuario a registros del libro y de cualquier libro secundario. El perfil de acceso para el libro se evalúa con todos los demás perfiles de acceso del usuario y se otorga al usuario los derechos de acceso a un registro más liberales que permitan los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo interactúan los perfiles de acceso, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 416).

Los perfiles de acceso estándar disponibles al asociar un usuario a un libro son los siguientes:

- **Editar**. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo**. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura**. Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso, que aparece en la página Edición de usuarios de libro y en la página Edición de libros asignados, incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un perfil de acceso para libros.

Para crear un perfil de acceso para libros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.

3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.

4 Cree un nuevo perfil de acceso o edite uno existente.

5 En el Paso 1 del Asistente de perfil de acceso, active la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.

6 En el Paso 2, Especificar niveles de acceso, especifique los niveles de acceso para cada tipo de registro y para los tipos de información relacionada.

7 Cuando haya acabado de crear o editar el perfil de acceso, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Activar libros para la compañía

Una vez configuradas las estructuras de libros, puede activar libros para la compañía. El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para la compañía.

Para habilitar libros para su compañía

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.

3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

4 En la página Perfil de la compañía, establezca las siguientes opciones. Para obtener más información acerca de dichas opciones, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

   a En la sección Configuración de la compañía, asegúrese de que Método de búsqueda global está establecido en Búsqueda dirigida. Si se selecciona Búsqueda dirigida, el selector de libros aparece en la sección de búsqueda de la barra de acciones.

   b En la sección Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos, establezca la opción Áreas de temas históricos en Visibilidad completa. (Esta configuración garantiza que los datos de los libros se sincronicen con los datos de la base de datos que admite datos informes y cuadros de mando).

   c En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, asegúrese de que las siguientes casillas de verificación estén activadas:

Valor	Objetivo
Activar libros	Utilice este campo para controlar si el selector de libros debe mostrar libros personalizados y libros de usuario. Si la selección de la casilla de verificación Activar libros está anulada, el selector de libros muestra sólo los libros de usuario y los libros para delegados si éstos existen. **NOTA:** para ver la opción Activar libros en la página Perfil de la

Valor	Objetivo
	compañía, debe tener el privilegio Gestionar libros en el rol de usuario. **PRECAUCIÓN:** no se puede anular la selección de esta casilla de verificación si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.
Mostrar el selector de libros	Habilita el selector de libros que los usuarios pueden utilizar para filtrar registros por usuario, delegado o libro personalizado.

Activar libros para usuarios y roles de usuario

Para activar a un usuario utilizar los libros, debe configurar el rol y el perfil de acceso predeterminado del usuario para el rol. También debe configurar el registro de cada usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un rol de usuario. Debe realizar estos pasos para cada rol que utilice libros.

Para activar libros para un rol de usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
4. En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
5. Haga clic en el vínculo del rol que desee modificar.
6. En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y configure los niveles de acceso para el tipo de registro Libros.

   La tabla siguiente muestra los valores que debe configurar para permitir a los usuarios (que no sean administradores) acceder a los libros.

Tipo de registro	¿Tiene acceso?	¿Se puede crear?	¿Se pueden leer todos los registros?
Libros	Seleccionada	Con selección anulada	Con selección anulada

NOTA: debe asegurarse de que la selección de la casilla de verificación ¿Se pueden leer todos los registros? está anulada. De lo contrario, el usuario podrá acceder a todos los libros de la página de lista Jerarquía de libro.

7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

8 Desplácese a la página Administración de usuarios y controles de acceso.

9 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.

10 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

11 Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros y configure los valores para proporcionar acceso a los libros y tipos de registro relacionados.

La tabla siguiente describe la configuración necesaria del perfil de acceso predeterminado para un rol de usuario, que habilita el acceso a los libros para el rol. La configuración del perfil de acceso predeterminado proporciona al rol de usuario el acceso necesario a los libros. Por lo tanto, no tiene que configurar el perfil de acceso de propietario para el rol.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado
Libros	No aplicable	SóloLectura.
Libros	Sublibro	Ver. Este perfil permite al usuario ver todos los libros secundarios de la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso.
Libros	Usuario	SóloLectura. Este perfil permite al usuario ver todos los demás usuarios asociados al libro en la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso.

12 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un usuario. Debe realizar estos pasos para cada usuario que utilice libros.

Para activar libros para un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3. En la sección Gestión de usuarios, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4. Haga clic en el vínculo Editar del usuario cuyo perfil desee modificar.

5. En la sección Información básica del usuario de la página Editar usuario, configure los siguientes valores:

   - **Libro predeterminado para datos analíticos**. Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros de las páginas de Analytics. La configuración muestra el nombre de usuario y el ID de inicio de sesión (de forma predeterminada) del usuario cuyo registro está editando. Cambie la configuración del registro por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia para informes y cuadros de mandos. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.

   - **Libro predeterminado**. Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros al trabajar en un área que no sean las páginas de Analytics. La configuración muestra Todo de forma predeterminada. Cambie la configuración por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia, para que el usuario no tenga que seleccionar el libro cada vez que desee trabajar en los datos de dicho libro. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.

6. En la sección Información de seguridad del usuario de la página Editar usuario:

   a. Establezca el valor para Áreas de temas de información en Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo.

      NOTA: debe seleccionar uno de estos valores. De lo contrario, los informes no contendrán datos. La opción seleccionada, Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo, no afecta a los datos del informe.

   b. Establezca el valor para Áreas de temas históricos en Visibilidad completa.

7. Haga clic en Guardar.

NOTA: para acceder a un libro, el usuario debe estar asociado al libro. Además, los delegados de un usuario n o tienen automáticamente acceso a los libros de dicho usuario. Los delegados también deben estar asociados a los libros.

Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro

Para que la sección de información relacionada con libros esté disponible para los usuarios en la página de detalles para un tipo de registro, debe configurar lo siguiente:

- Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro para el rol de usuario.

  NOTA: Puede crear diseños personalizados para la sección de información relacionada Libros para cada uno de los tipos de registro que dan soporte a los libros. Por ejemplo, puede crear un diseño personalizado para la sección de información relacionada Libros para las páginas Detalle de la cuenta a través de la página Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de Cuenta. Para obtener más información acerca de la creación de diseños personalizados para las secciones de información

relacionada, consulte Personalización de los diseños de elementos relacionados (consulte "Personalización de diseños de ítems relacionados" en la página 179).

- En el perfil de acceso del rol de usuario, conceda a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

El procedimiento siguiente explica cómo hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro.

Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

   Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Oportunidad.
4. En la sección Diseño de la página, haga clic en el vínculo de diseño de la página necesario (por ejemplo, Diseño de oportunidades).
5. En la página de diseño de página del tipo de registro, haga clic en el vínculo Editar del diseño donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
6. En el Asistente de diseño de páginas, vaya al Paso 4, Información relacionada, y haga clic en las flechas para mover el ítem Libros a la sección Visible.
7. (Opcional) En el asistente Diseño de la página, consulte el paso 5, Diseño de información relacionada, y seleccione el diseño que desea usar para la sección de información relacionada Libros.
8. Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
9. Cierre la sesión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, vuelva a iniciar sesión.

El procedimiento siguiente explica cómo conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

Para conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en un tipo del registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.

4. Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.

5. En el Asistente de perfil de acceso, vaya al Paso 2, Especificar niveles de acceso, y haga clic en el vínculo Información relacionada del tipo de registro donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.

   Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Información relacionada junto al registro Oportunidad.

6. Seleccione el nivel de acceso para los libros según los requisitos del rol de usuario.

7. Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

8. Repita los pasos 4 a 7 para el perfil de acceso de propietario utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros.

Asignación de registros a libros

Puede asignar registros a libros personalizados de las siguientes formas:

- **Uno registro a la vez (manualmente).** Puede seleccionar el valor de libro en la página de detalles del registro.
- **Masiva.** Puede asignar lotes de registros a libros.
- **Mediante la importación de asignaciones de libros.** Solo puede importar asignaciones de libros para cuentas y contactos. Para obtener información sobre las asignaciones de libros, consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros (en la página 400).

También se pueden asignar registros a libros mediante condiciones y reglas de flujo de trabajo activas. Para obtener más información sobre el uso de reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473).

Acerca de la Fecha de inicio y la Fecha de finalización para las asignaciones de libros en cuentas y contactos

Las asignaciones de libros para registros de cuentas y contactos pueden tener una fecha de inicio y una fecha de finalización. Estos campos solo se pueden actualizar a través del Asistente de importación o los servicios web. Debe utilizar la API de Servicios Web v1.0 para todas las solicitudes de servicios web.

Una asignación de libro sigue siendo efectiva hasta que se alcanza la fecha de finalización o hasta que se elimina la asignación de libro del registro, lo que suceda primero. Cuando se alcanza la fecha de finalización, la relación entre el libro y el registro se termina y los usuarios dejan de tener acceso al registro aun siendo miembros del libro. No obstante, los usuarios que tienen acceso al registro a través de otros componentes de control de acceso, como la propiedad de un registro o su afiliación a un equipo, pueden seguir accediendo al registro.

Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en el tiempo, consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 401).

Antes de comenzar:

- Para asignar registros a libros en la página Detalle de un registro, el diseño de la página Detalle para el tipo de registro debe incluir la sección Libro.
- Para asignar por lotes registros a libros, debe tener el privilegio Administrar libros en el rol de usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar un único registro a un libro.

Para asignar un registro a un libro

1. Desplácese a la página Detalles del registro.
2. En la barra de título de la sección Libros de la página Detalles, haga clic en Agregar.
3. En el selector de libros, elija los libros que desea asignar al registro y haga clic en Aceptar.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar por lotes registros a libros.

Para asignar lotes de registros a libros

1. En la ventana de lista, haga clic en el botón Menú de la barra de título y seleccione Libro de asignación de lotes.
2. En la ventana Libro de asignación de lotes, haga clic en el botón selector que hay junto al cuadro Libro objetivo y, a continuación, en la ventana de búsqueda de libros, elija el libro al que desea asignar registros.
3. Elija una opción de asignación para los registros de la lista.

   En la siguiente tabla se describen las opciones de asignación que se pueden seleccionar.

Opción	Descripción
Agregar	Agrega el libro objetivo a todos los registros. Esta asignación no afecta a las asignaciones de libros previas de los registros.
Reemplazar tipo	Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita los libros anteriormente asignados que tienen el mismo tipo que el libro objetivo. **NOTA:** el administrador de la compañía define los tipos de libros.
Reemplazar todo	Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita todos los libros anteriormente asignados con independencia de su tipo.
Reemplazar libro	Especifica el libro que desea reemplazar. Reasigna los registros del libro aquí especificado al libro objetivo. Los demás registros no se ven afectados.

Opción	Descripción
Eliminar	Elimina la asignación existente al libro objetivo de todos los registros.
Eliminar todo	Elimina todos los libros asignados de los registros.

4 Si elige una opción distinta a Agregar en el paso 3, deberá seleccionar ahora una opción Aplicar a.

En la siguiente tabla se describen las opciones de Aplicar a que se pueden seleccionar.

Opción	Descripción
Asociaciones manuales	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron manualmente.
Asociaciones automáticas	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron mediante flujo de trabajo o lote.
Ambos	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados.

5 Para aplicar sus criterios de asignación elegidos, haga clic en Asignar.

Se abre la ventana Cola de Libro de asignación de lotes, que muestra su solicitud de asignación en la sección Solicitudes activas. Para obtener más información, consulte Página Cola de Libro de asignación por lotes (consulte "Página Cola de libros de asignación de lotes" en la página 885).

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

Página Jerarquía de libro

La página Jerarquía de libro muestra información sobre los libros personalizados. Puede ver subconjuntos de libros o todos los libros.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Jerarquía de libro.

Para	Realice estos pasos
Ver otro subconjunto de libros	En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en la lista y cambie la selección por un subconjunto de libros distinto, o bien seleccione Todos los libros para ver todos los libros.
Crear un libro	En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo. En la página Editar libro, especifique la información necesaria y guarde el registro.

Para	Realice estos pasos
Crear un libro secundario para un libro existente	Haga clic en el vínculo de nombre del libro principal. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.
Mover un libro a un nuevo libro principal	Haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar. En la página Editar libro, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal, seleccione el nuevo libro principal y, a continuación, guarde los cambios.
Asociar usuarios a un libro	Haga clic en el vínculo de nombre del libro. En la página Detalles del libro, haga clic en Usuarios en la barra de título Usuarios de libro. En la página Editar libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro y especifique la información de usuario. Para obtener más información, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 416).

Campos de libro

La página Editar libro y la página Detalles del libro muestran detalles de los libros personalizados. Puede cambiar los detalles de un libro, agregar libros secundarios a un libro y agregar usuarios a un libro.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información básica del libro	
Nombre del libro	Nombre dado al libro.
Libro principal	Muestra el nombre del libro principal si se trata de un libro secundario. Si el libro es un libro raíz, este campo aparece en blanco.
Tipo de libro	Se puede asignar un tipo de libro a los libros para facilitar la organización de las estructuras de libros. Para obtener más información sobre la creación de tipos de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 412).
Puede contener datos	Indica si los registros se pueden asociar a este libro. Por motivos de rendimiento, los libros que no contienen datos no deben tener seleccionada esta casilla de verificación.
Socio	Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management*

Campo	Descripción
	Configuration Guide en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) en Oracle Technology Network.
Ubicación de socio	Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) en Oracle Technology Network.
Sección Libros secundarios	
Nombre del libro	Nombre de un libro que es un libro secundario del actual.
Tipo de libro	Tipo de libro del libro secundario.
Puede contener datos	Indica si los registros se pueden asociar al libro secundario.
Sección Usuarios de libro	
Apellidos	Apellidos de un usuario asociado a este libro.
Nombre	Nombre de un usuario asociado a este libro.
Rol de usuario de libro	Rol de libro del usuario para el libro actual. Se puede asignar un rol de usuario de libro a un usuario cuando éste esté asociado a un libro. Los roles de usuario de libro no son roles de usuario de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 412).
Perfil de acceso	Derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Los perfiles se seleccionan en las listas de perfiles que están habilitados para libros. Para obtener más información sobre la creación de perfiles de acceso específicos de libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 419).

Información sobre la resolución de problemas de libros

Para obtener más información sobre la resolución de problemas de las funciones de libro, consulte 1800338.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Gestión de grupos

La gestión de grupos es una función opcional que ofrece a la compañía la posibilidad de configurar equipos de personas que trabajan juntas con el fin de que compartan un conjunto de información común.

La configuración de grupos en la compañía permite que los usuarios realicen lo siguiente:

- Los miembros de grupos pueden acceder a calendarios de grupo y a listas de tareas, de la siguiente forma:
  - Cualquier cita que sea propiedad de un miembro de un grupo o que tenga un miembro del grupo en el equipo de la actividad la podrán ver todos los miembros del grupo en el calendario fusionado de la ficha Grupo en las vistas diaria, semanal y mensual de calendario, a menos que la cita se haya marcado como privada. El calendario fusionado muestra la disponibilidad de todos los miembros del grupo y permite a los empleados determinar la mejor hora para programar citas e informar de ellas a los empleados (y contactos). Los miembros del grupo también pueden ver los calendarios individuales de otros miembros del grupo, en la ficha Usuario de la página Calendario.

    NOTA: los usuarios deben disponer del privilegio Compartir calendario en su rol para poder acceder al calendario de grupo combinado. Los usuarios con dicho privilegio también pueden personalizar las vistas de calendario. Para obtener más información, consulte Visualización de las agendas de otros usuarios y Adición de vistas de calendario personalizadas.

  - Cualquier tarea que sea propiedad de un miembro de un grupo o que tenga un miembro del grupo en el equipo de la actividad la podrán ver todos los miembros del grupo en las listas de tareas de la ficha Tareas del grupo en la página Calendario, a menos que la tarea se haya marcado como privada.
- Los miembros de grupo pueden compartir la propiedad de los siguientes tipos de registro de forma automática:
  - Cuenta
  - Contacto
  - Unidad familiar
  - Oportunidad
  - Cartera

  Si un registro de cualquiera de estos tipos de registro está asignado a un miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se convierten en propietarios comunes del registro.

  NOTA: si un contacto se ha marcado como privado, los otros miembros del grupo no pueden ver los detalles del registro del contacto.

  Por ejemplo, si un usuario pertenece al grupo XYZ, cualquier cuenta que esté asignada al usuario después de que éste se convierta en miembro del grupo se incluirá en las listas de cuentas de todos los miembros del grupo XYZ. En estos registros, el nombre del grupo aparece en el campo Grupo principal, siempre que este campo esté presente en el diseño de la página de detalles. Todos los miembros del grupo, incluido el propietario del registro designado, aparecen en la sección de información relacionada con el equipo de la página de detalles del registro. Todos los miembros del grupo pueden actualizar el registro.

  De manera predeterminada, los miembros del grupo actual podrán disponer de acceso total a los registros que se hayan asignado a un miembro del grupo después de su unión al grupo.

NOTA: para utilizar esta función, debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminada en la página de perfil de la compañía. Es necesario seleccionar la opción antes de crear los grupos. Para obtener más información, consulte Configuración de grupos (en la página 433).

Se aplica el siguiente comportamiento a los grupos:

- Cada usuario sólo puede pertenecer a un grupo.

  Cuando se agrega un usuario a un grupo, su nombre deja de aparecer en la lista de usuarios en la selección de miembros del grupo.

- Si selecciona la opción de asignación de grupo en su compañía:
  - Los registros existentes antes de definir el grupo no se actualizarán, a no ser que el campo Propietario se actualice con un nuevo propietario perteneciente al grupo.
  - Cuando un usuario pasa a formar parte de un grupo, dicho usuario obtiene acceso a los registros del grupo. No obstante, los registros que fuesen propiedad del nuevo miembro antes de unirse al grupo no se muestran automáticamente a los demás miembros del grupo. Si un usuario se convierte en propietario de registros después de haberse agregado a un grupo, los nuevos registros estarán visibles para los demás miembros del grupo.

    En el ejemplo siguiente se ilustra la propiedad de registros en un grupo:

    - El usuario 1 y el usuario 2 pertenecen al grupo 1. El usuario 3 no pertenece al grupo 1.
    - El usuario 3 posee la cuenta 31. El usuario 1 y el usuario 2 no tienen acceso a la cuenta 31.
    - Se agrega el usuario 3 al grupo 1. El usuario 1 y el usuario 2 siguen sin tener acceso a la cuenta 31.
    - El usuario 3 se convierte en el propietario de la cuenta 32. El usuario 1 y el usuario 2 tienen acceso a la cuenta 32.

- Si se eliminan usuarios de un grupo, también se quitan de todos los registros compartidos que el grupo posea. Los usuarios conservan el acceso a sus registros privados.

  NOTA: Si el nombre del usuario suprimido del grupo aparece en el campo Propietario o en un registro compartido que pertenece al grupo, el nombre en el campo Propietario de ese registro se cambiará por el nombre de otro miembro del grupo después de suprimir al propietario del grupo. Cuando se realice ese cambio en la propiedad de un registro de oportunidad o registro de cartera, se actualizan los campos de sistema que almacenan información sobre el cambio más reciente en el registro y la información muestra que el usuario administrador de Oracle ha actualizado el registro. Sin embargo, en el caso de los otros tipos de registro que soportan grupos, los campos de sistema no se actualizan. Para todos los tipos de registro que soportan grupos, no se realiza un seguimiento en el cambio del campo Propietario del registro compartido en el seguimiento de auditoría si el campo se cambia como resultado de que se suprima al usuario del grupo, incluso si el campo Propietario se ha configura para que se llevan a cabo auditorías para el tipo de registro.

Acerca de los modos de propiedad de grupos y registros

El modo de propiedad de registro que se configure para un tipo de registro puede determinar que los registros de ese tipo no tengan un propietario. En su lugar, un registro puede tener un libro personalizado principal, o bien, puede no tener ni propietario, ni libro personalizado principal. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388). Los modos de propiedad de registros sólo se aplican a tipos de registros que admiten libros.

Si cambia el modo de propiedad de registro de un tipo de registro, es posible que se elimine el propietario de un registro que tuviese asignado anteriormente un propietario al actualizar el registro por primera vez tras modificar su modo de propiedad. En este caso, si el propietario anterior del registro es miembro de un grupo, todos los miembros de éste, a excepción del propietario anterior, seguirán siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se eliminarán del equipo.

NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (en la página 293).

Grupos y equipos

Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* y *Equipos*:

- El administrador de la compañía configura los grupos y aplica el conjunto entero de registros a toda la compañía. Atención al cliente o el administrador de la compañía debe activar manualmente la función Grupo cuando la compañía se configure para Oracle CRM On Demand.
- Los propietarios de registros o los administradores de la compañía configuran los equipos. Los equipos se aplican solo a aquellos tipos de registro que permitan equipos, teniendo en cuenta que:
  - Cuenta
  - Acreditación
  - Actividad
  - Aplicación
  - Plan de negocio
  - Certificación
  - Contacto
  - Curso
  - Objetos personalizados
  - Registro del negocio
  - Evento
  - Examen
  - Unidad familiar
  - Oportunidad potencial
  - Solicitud de MDF
  - Objetivo
  - Oportunidad
  - Pedido

- Socio
- Cartera
- Solicitud de muestra
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

Para configurar el acceso de un equipo al registro, el propietario debe compartir de forma explícita dicho registro utilizando la sección Equipo de la página de detalles de registro. En los registros de actividad, el propietario del registro puede agregar usuarios al equipo de actividades en la sección de información relacionada con los usuarios de la página Detalles de la actividad.

Para obtener más información sobre la configuración de grupos, consulte Configuración de grupos (en la página 433).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- Ver las agendas de otros usuarios
- Adición de vistas de calendario personalizadas

Configuración de grupos

Antes de empezar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que su rol incluya los privilegios adecuados, tal y como se indica:
  - Para crear, editar o eliminar un grupo, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.
  - Para agregar usuarios a un grupo o eliminar usuarios de un grupo, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar roles y accesos y Gestionar usuarios.
  - Para activar o desactivar la asignación de grupo predeterminada, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.
- Para comprender cómo funcionan los grupos, consulte Gestión de grupos (en la página 430).

Secuencia para configurar grupos e importar usuarios

Para la configuración de grupos, siga esta secuencia:

1. Active la función Asignación de grupo predeterminado.

   PRECAUCIÓN: antes de configurar o cambiar un grupo, debe activarse la función Asignación de grupo predeterminado (es decir, se debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía), aunque no planee utilizarla funcionalidad de asignación de grupo predeterminado. Si no activa esta función antes de configurar o cambiar un grupo, el grupo no se ejecutará correctamente. Si esto ocurre, debe eliminar el grupo, activar la función Asignación de grupo predeterminado y, a continuación, crear el grupo de nuevo.

2 Cree los grupos y asígneles usuarios.

3 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.

4 Importe los registros con el propietario predeterminado (usuario), lo que propagará los grupos a los registros.

Para activar la función de asignación de grupo predeterminado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.

3 Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.

5 En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, seleccione la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.

6 Guarde la configuración.

Para configurar un grupo

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el enlace Grupos públicos para compartir.

4 En la página Lista de grupos, haga clic en Nuevo Grupo.

5 En la página Editar grupo, rellene los campos necesarios.

Campo	Descripción
Nombre	Límite de 50 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Descripción	Límite de 255 caracteres.

NOTA: puede cambiar el nombre del grupo sin que esto afecte a los registros existentes, ya que la aplicación utiliza el ID de grupo subyacente para realizar el seguimiento de los registros del grupo en lugar del nombre. Sin embargo, el nombre del grupo debe ser único en la compañía.

6 Haga clic en Guardar.

7 En la página Detalles del grupo, haga clic en Añadir miembros.

8 En la página Miembros del Grupo, haga clic en los iconos de búsqueda y añada los usuarios.

En la lista sólo aparecen los usuarios que no están asignados a ningún grupo. Para determinar el grupo al que pertenece el usuario, acceda a la página Detalles del usuario.

9 Guarde el registro.

10 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.

Para desactivar la función Asignación de grupo predeterminado, realice las siguientes acciones:

a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

b Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.

c Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

d En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.

e En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.

f Guarde la configuración.

Si más tarde decide realizar cambios a los grupos o a la afiliación al grupo, debe activar de nuevo la función Asignación de grupo predeterminado antes de realizar los cambios y, a continuación, desactívela cuando haya terminado de realizar los cambios.

Acerca de cambiar la opción Asignación de grupo predeterminado

Si su compañía decide que ya no desea utilizar grupos, deberá seguir esta secuencia antes de desactivar la función Asignación de grupo predeterminado:

1 Elimine todos los usuarios, excepto el que desee que sea el propietario principal de los registros del grupo.

2 Elimine el grupo.

3 Desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminada en el perfil de la compañía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- Gestión de grupos (en la página 430)
- Ver las agendas de otros usuarios
- Adición de vistas de calendario personalizadas

Gestión de territorio

Puede configurar territorios y jerarquías de territorios. Por ejemplo, suponga que una compañía organiza su personal de ventas en grupos, o territorios, según geografía, productos o sectores industriales. Cada grupo de ventas sería responsable entonces de gestionar las cuentas y las oportunidades de ventas de su territorio. Puede utilizar los territorios configurados en Oracle CRM On Demand como base de asignación de nuevos registros de cuentas y oportunidades. Para obtener más información sobre la configuración de territorios, consulte Configurar territorios (consulte "Configuración de territorios" en la página 436)

Configuración de territorios

Antes de comenzar:

- Si aún no se han definido los territorios en su compañía, determine la convención de nomenclatura y la jerarquía antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, empiece desde el nivel superior y agregue los subterritorios.
- Para realizar los siguientes procedimientos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar un territorio.

Para configurar un territorio

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
3. En la página Jerarquía de territorios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para añadir un territorio, haga clic en Nuevo territorio.
   - Para actualizar la información del territorio, haga clic en el enlace adecuado en la columna Nombre del territorio y, a continuación, en la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
4. En la página Editar territorio, especifique la información necesaria.

Campo	Descripción
Nombre del territorio	Límite de 50 caracteres.
Territorio principal	Si es un territorio de nivel superior, deje este campo en blanco.
Cuota actual	Puede introducir la cuota asignada a este territorio.
Moneda del territorio	Hereda la moneda predeterminada de la compañía.

5. Guarde el registro.

6 (Opcional) En la página Detalles del territorio, haga clic en Nuevo en la barra de título Territorios secundarios para añadir subterritorios.

Para actualizar el territorio principal

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.

3 En la página Jerarquía de territorio, seleccione el territorio secundario:

4 En la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.

5 En la página Editar territorio, haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Territorio principal.

6 En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.

7 Guarde el registro.

Para actualizar los registros con territorio

Existen varias maneras de actualizar el campo Territorio de un registro. Normalmente, este proceso es automático:

- **Administrador de asignaciones**: puede utilizar el Administrador de asignaciones para completar este campo, así como el propietario y los miembros del equipo relacionados del registro.
- **Importar**: cuando desee actualizar la propiedad de territorio de muchos registros, defina el indicador Reasignar propietario para desencadenar las asignaciones de registros mediante el Administrador de asignaciones.
- **Manual**: el usuario puede asignar su territorio a un registro.

Cómo se determinan los derechos de acceso

Para obtener más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso a los datos representados por los distintos tipos de registros, consulte los siguientes temas:

- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal (en la página 438)
- Cómo se determinan los derechos acceso para trabajar con registros de tipo de registro principal (consulte "Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal" en la página 438)
- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado (en la página 441)

- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado (en la página 442)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 444)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta ver una lista de registros de un tipo de registro principal haciendo clic en una ficha, realizando una búsqueda o utilizando un servicio Web, Oracle CRM On Demand utiliza el proceso siguiente para determinar los derechos de acceso del usuario a los registros de ese tipo de registro:

- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante los privilegios incluidos en el rol del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante la configuración de tipo de registro en el rol del usuario (Tiene acceso, Puede crear y Puede leer todos los registros).

Si los privilegios del usuario le permiten trabajar con los registros de un determinado tipo de registro y el parámetro Puede leer todos los registros está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario podrá leer todos los registros de ese tipo de registro.

Si los privilegios de usuario permiten al usuario trabajar con los registros de un determinado tipo de registro, pero el parámetro Puede leer todos los registros no está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario puede ver todos los registros de ese tipo de registro que sean de su propiedad, así como todos los registros de ese tipo de registro que el usuario esté autorizado a ver gracias a cualquiera de los siguientes componentes de control de acceso:

- Jerarquía de informes
- Afiliación a libros personalizados
- Delegación de usuarios
- Afiliación a un equipo

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 444)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro principal, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que permite el perfil de usuario en el rol del usuario:
  - Si el usuario es el propietario del registro, se utilizará el perfil de acceso de propietario del usuario.
  - Si, por el contrario, el usuario no fuera el propietario del registro, pero la opción Se pueden leer todos los registros estuviera seleccionada para el tipo de registro en el rol de usuario, se utilizaría el perfil de acceso predeterminado del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden cada uno de los siguientes componentes de control de acceso:
  - Jerarquía de informes
  - Afiliación a libros personalizados
  - Delegación de usuarios
  - Afiliación a un equipo

A continuación se ofrece más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden la jerarquía de informes, la afiliación a libros personalizados, la delegación de usuario y la afiliación a un grupo. A la hora de crear perfiles de acceso y asignarlos a usuarios, libros y equipos, debe tener en cuenta que Oracle CRM On Demand siempre utiliza los niveles de acceso más permisivos de cada uno de los componentes de control de acceso.

La combinación de los permisos de acceso para el registro determina qué acciones puede realizar el usuario en el registro. Si el usuario tiene como mínimo el acceso de sólo lectura en el registro, se mostrarán los detalles del registro. De lo contrario, el usuario verá un mensaje de error.

Derechos de acceso de la jerarquía de informes

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la posición de un usuario en la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada subordinado del usuario:

- Si el subordinado es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el subordinado es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado como miembro del equipo.

NOTA: si el subordinado no es el propietario del registro, ni miembro del equipo del registro, el subordinado no contribuirá al cálculo del acceso.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los derechos de acceso que el subordinado contribuya al cálculo del acceso y calculará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso de la afiliación a libros personalizados

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la afiliación del usuario a libros personalizados, Oracle CRM On Demand considera lo siguiente:

- Si el registro está asociado a un libro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro del perfil de acceso asignado al usuario que es miembro del libro.

- Si el registro se asocia a un libro secundario de una jerarquía de libros con varios niveles, como principal anterior, principal y secundario, el nivel de acceso se extrae de la siguiente forma:
  - Si el usuario es miembro de los tres libros, el nivel de acceso se deriva de los perfiles de acceso del usuario en cada libro principal anterior, principal y secundario.
  - Si el usuario sólo es miembro del libro principal anterior, el nivel de acceso se deriva del perfil de acceso del usuario en el libro principal anterior.

En todos los casos, si uno o varios de los niveles de acceso del registro se establece en Heredar principal, se utiliza el nivel de acceso heredado del tipo de registro principal. Si más de un nivel de acceso del registro es Heredar principal, se utiliza una combinación de los niveles de acceso heredados de los tipos de registro principales de cada perfil de acceso. Oracle CRM On Demand considera todos los niveles de acceso de miembro del libro para el cálculo de acceso final y determina el nivel de acceso con más permisos que se puede proporcionar al usuario.

Derechos de acceso de la delegación de usuario

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la delegación de usuario, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada delegador (es decir, la persona para la cual el usuario actual es un delegado):

- Si el delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del delegador.
- Si el delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al delegador del equipo.
- Si el subordinado del delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del subordinado.
- Si un subordinado del delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado del equipo.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los niveles de acceso que la delegación de usuario contribuya al cálculo del acceso y determinará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso por la afiliación a equipo

Si el usuario es miembro del equipo en un registro (pero no es el propietario del registro), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso en la afiliación a equipo de usuario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 444)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado

Cuando se confirma que un usuario puede ver la página Detalles de un registro, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué registros relacionados puede ver el usuario:

- Oracle CRM On Demand verifica que el rol del usuario posee los privilegios necesarios para ver el tipo de registro. Si el rol de usuario no tiene los privilegios de acceso necesarios para ver el tipo de registro, los registros de este tipo de registro relacionado no se muestran.
- Si el tipo de registro relacionado está basado en un tipo de registro principal, Oracle CRM On Demand verifica que la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro relacionado. Si la casilla de verificación Tiene acceso del tipo de registro relacionado no estuviera seleccionada, los registros de este tipo de registro relacionado no se mostrarán.
- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
  - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

    En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

    - El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
    - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
    - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
    - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

    Por tanto, Oracle CRM On Demand extrae los niveles de acceso para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso del registro principal a través de cada uno de los componentes de control de acceso aplicables.
- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso relacionados para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso y determina qué registros debe mostrar de la siguiente forma:
  - Si no se encuentra el nivel de acceso Heredar principal:
    - Si el nivel de acceso más permisivo es Sin acceso, no se mostrarán los registros relacionados.
    - Si el nivel de acceso más permisivo es cualquiera excepto Sin acceso, se mostrarán todos los registros relacionados, incluidos los registros que el usuario actual no está autorizado a ver.

- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol de usuario actual, se mostrarán todos los registros relacionados.
- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario actual, el conjunto de registros relacionados que se muestra incluye todos los registros para los cuales se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - El usuario actual es propietario del registro relacionado.
  - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro al que está afiliado el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.

  NOTA: los tipos de registro Actividades, Actividades abiertas y Actividades cerradas son excepciones a las reglas mencionadas anteriormente. Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal para un tipo de registro relacionado con actividades y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro Actividad del rol de usuario actual, el conjunto de actividades relacionadas mostrado incluirá solo las actividades que sean propiedad del usuario, las actividades que el usuario haya delegado a otro usuario y las actividades que son propiedad de un grupo del que es miembro el usuario. Las actividades a las que el usuario actual solo puede acceder a través de los libros, las actividades a las que el usuario actual puede acceder solo por el hecho de ser un delegado de otro usuario y las actividades a las que el usuario actual puede acceder únicamente a través de la jerarquía de informes no se incluyen en el conjunto de actividades relacionadas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 444)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro relacionado, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.

- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
  - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

    En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

    - El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
    - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
    - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
    - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

    Cuando se concede acceso a registros relacionados a través del contexto del registro principal, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso apropiado para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso para cada uno de los componentes de control de acceso aplicable.
- Para el registro relacionado, Oracle CRM On Demand también extrae los niveles de acceso de la relación del usuario actual con el registro relacionado siempre que se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado. Si el usuario actual es propietario del registro relacionado, el usuario también estará en el equipo, por lo que se utilizará el perfil de acceso de propietario.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro relacionado.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.
- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso aplicables para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso:
  - Si el nivel de acceso (o cualquiera de sus combinaciones) Heredar principal se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, el tipo de registro relacionado hereda la configuración de los roles de su propio tipo de registro principal, así como la configuración del acceso. La configuración del nivel de acceso Heredar principal determina las acciones que el usuario puede llevar a cabo en los registros. Si Oracle CRM On Demand encuentra dos o más niveles de acceso Heredar principal, se determina la combinación de los niveles de acceso. Si desea más información acerca del nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 365).
  - Cuando el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) no se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, se comprueba si el tipo de registro relacionado tiene un tipo

de registro principal correspondiente. Si lo tiene, Oracle CRM On Demand determina la intersección de los niveles de acceso para el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado.

Por ejemplo, si el nivel de acceso del tipo de registro relacionado Oportunidades es de sólo lectura y el nivel de acceso de su tipo de registro principal Oportunidad correspondiente es de lectura y edición, la intersección de los niveles de acceso es Sólo lectura.

La combinación de todos los niveles de acceso resultantes del tipo de registro relacionado determina qué acciones puede realizar el usuario en los registros de ese tipo de registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 444)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)

Ejemplos de cálculos de nivel de acceso

Haga clic en los siguientes enlaces para ver algunos ejemplos de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 444)
- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 449)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 452)

Los derechos de acceso de los ejemplo se basan en algunas configuraciones de los roles de usuario, perfiles de acceso y otros componentes de control de acceso. Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso para un usuario autenticado cada vez que éste interactúa con dichos derechos. Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso del rol del usuario y de todos los perfiles de acceso aplicables a través de los perfiles de acceso de propietario, perfiles de acceso predeterminados, la jerarquía de informes, afiliación de libros personalizados, delegación de usuario y afiliación de equipo, que hacen referencia a los *componentes de control de acceso.*

NOTA: los usuarios pueden ser empleados de la compañía o empleados de una organización de socio. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (en la página 356)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373)

Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen tiene el rol Representante de ventas. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	Sí
Oportunidad	Sí	Sí	No

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/Eliminación	Oportunidades	Ver
Oportunidad	Lectura/Edición/Eliminación	No aplicable	No aplicable

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Ver
Oportunidad	Sólo lectura	No aplicable	No aplicable

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte "Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo" en la página 360).

David Bloom también tiene un rol de representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1			
Detalles de la cuenta			
Nombre de la cuenta	Cuenta 1		
Propietario:	Jonathan Hope		
Oportunidades			
Nombre de la oportunidad			**Propietario**
Oportunidad X			Amanda Jacobsen
Oportunidad Y			David Bloom
Equipo de la cuenta			
Apellidos	**Nombre**	**Acceso a cuenta**	
Hope	Jonathan	Propietario	

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 1

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1. Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

   NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

   - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

     En este ejemplo la respuesta es no.

   - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

     En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Ver.

   - Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

     En este ejemplo la respuesta es no.

   - Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

  En este ejemplo la respuesta es no.

  Si la respuesta a esta pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de usuario.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

  Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

  En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso el nivel de acceso más permisivo encontrado es Ver. El nivel de acceso Heredar principal no se encuentra presente, por lo tanto se muestran todos los registros de oportunidad secundarios, incluyendo los que no se le autoriza ver al usuario.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 1

Cuando un usuario intenta realizar una acción en un registro relacionado, Oracle CRM On Demand debe determinar si el usuario tiene los derechos de acceso apropiados para dicha acción. En este ejemplo, Amanda puede intentar leer los detalles de registro, editarlo o eliminarlo. Se consideran dos casos:

- En el Caso 1, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X.
- En el Caso 2, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y.

Caso 1: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X, de la que es propietaria.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí. Amanda es la propietaria de la oportunidad y, por lo tanto, se encuentra en el equipo de oportunidad. El nivel de acceso del tipo de registro de oportunidad principal del perfil de acceso predeterminado de Amanda (el perfil de acceso predeterminado del representante de ventas) es Lectura/Edición/Eliminación.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

  El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios. Por lo tanto, en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

  En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso más permisivo encontrado es Lectura/Edición/Eliminación.

Caso 2: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y, de la que David Bloom es propietario.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

  En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2. Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

   - Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

     En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

   - Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

     El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios, por lo tanto en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

   - Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

     En este ejemplo la respuesta es no.

3. Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso final es Sin acceso.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 449)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 452)

Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen es representante de ventas en su compañía. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	Sí
Oportunidad	Sí	Sí	No

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/Eliminación	Oportunidades	Heredar principal
Oportunidad	Lectura/Edición/Eliminación	No aplicable	No aplicable

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Heredar principal
Oportunidad	Sólo lectura	No aplicable	No aplicable

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte "Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo" en la página 360).

David Bloom también es representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1			
Detalles de la cuenta			
Nombre de la cuenta	Cuenta 1		
Propietario:	Jonathan Hope		
Oportunidades			
Nombre de la oportunidad			**Propietario**
Oportunidad X			Amanda Jacobsen
Equipo de la cuenta			
Apellidos	**Nombre**	**Acceso a cuenta**	
Hope	Jonathan	Propietario	
Bloom	David	Miembro	

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 2

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1. Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:
   - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

     En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Heredar principal.
   - Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.

Si la respuesta a la pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2. Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:
   - Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

     En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.
   - Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

     Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.
   - Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

     En este ejemplo la respuesta es sí, por lo tanto Oracle CRM On Demand muestra los siguientes registros de oportunidad en la cuenta:
     - Todos los registros de oportunidad enlazados de los que Amanda es propietaria.
     - Todos los registros de oportunidad enlazados para los que se le autoriza ver a Amanda a través de otros componentes de control de acceso.

     El rol de Amanda le deniega la capacidad de ver oportunidades que no le pertenece, de modo que no puede ver la oportunidad que creó David Bloom.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 2

Cuando Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X en este ejemplo, el cálculo es el mismo y el resultado de los derechos de acceso es el mismo que en el Caso 1 en Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 444). El nivel de acceso final es Lectura/Edición/Eliminación.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 444)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 452)

Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, una compañía utiliza libros personalizados para organizar sus datos por territorio. En este ejemplo se utilizan dos libros: Sudoeste y Este.

El libro Sudoeste tiene tres miembros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzmán

Todos los usuarios del libro Sudoeste tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su rol de libro.

El libro Este tiene tres miembros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos los usuarios del libro Este tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su registro de afiliación de libro.

Cuando cualquiera de los usuarios crea un registro de cuenta u oportunidad, un proceso automatizado (flujo de trabajo) asigna el libro apropiado al registro. Asigna el libro basado en el atributo de territorio del registro.

Todos los usuarios tienen el rol Representante de ventas. Pueden crear nuevas cuentas y oportunidades. Pueden ver todos los registros de cuenta y oportunidad en su territorio, pero no en otros territorios.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	No
Oportunidad	Sí	Sí	No

Todos los usuarios tienen control total sobre las cuentas y oportunidades que crean, pero disponen de derechos limitados sobre los registros de los que no son propietarios. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/Eliminación	Oportunidades	Heredar principal
		Libros	Sólo lectura
Oportunidad	Lectura/Edición/Eliminación	Libros	Sólo lectura

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Heredar principal
		Libros	Sólo lectura
Oportunidad	Sólo lectura	Libros	Sólo lectura

NOTA: para todos los tipos de registro principal que admiten libros, la relación con el tipo de registro relacionado Libros es una relación de principal a secundario.

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte "Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo" en la página 360).

Cuando Amanda Jacobsen ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver las cuentas del libro Sudoeste y de las que es propietaria. No puede ver ninguna otra cuenta.

La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1			
Detalles de la cuenta			
Nombre de la cuenta	Cuenta 1		
Propietario:	Jonathan Hope		
Oportunidades			
Nombre de la oportunidad			**Propietario**
Oportunidad X			Amanda Jacobsen
Oportunidad Y			David Bloom
Equipo de la cuenta			
Apellidos	**Nombre**		**Acceso a cuenta**
Hope	Jonathan		Propietario

Amanda puede ver dos oportunidades ya que dichas oportunidades se encuentran en el libro Sudoeste, del que es miembro. Todos los demás miembros del libro Sudoeste pueden ver estas oportunidades.

Jonathan Hope es miembro del libro Este. Cuando Jonathan inicia sesión en Oracle CRM On Demand, también puede ver la Cuenta 1 ya que es propietario de ella. Sin embargo, no puede ver ninguna oportunidad

relacionada con la Cuenta 1 de la que no sea propietario. El nivel de acceso Heredar principal en el tipo de registro relacionado Oportunidades en cuentas proporciona esta seguridad.

Rick Rogers y Raj Kumar, miembros del libro Este, no pueden ver los registros de Cuenta 1, Oportunidad X ni Oportunidad Y. No pueden ver la cuenta porque no se encuentra en el libro Este y su rol les impide ver registros de cuenta que no les pertenezcan. Igualmente, no pueden ver Oportunidad X ni Oportunidad Y porque estas oportunidades no se encuentran en el libro Este y su rol les impide ver las oportunidades que no les pertenezcan.

Amanda no puede modificar la Oportunidad Y, la cual pertenece a David Bloom. Esto ocurre debido a lo siguiente:

- Amanda no es propietaria de la cuenta, por lo tanto su perfil de acceso de propietario no se utiliza.
- El rol de Amanda le impide acceder a registros de oportunidad que no le pertenezcan, por lo tanto su perfil de acceso predeterminado no se utiliza.
- El único perfil de acceso activo en este punto es el perfil de acceso Sólo lectura del que Amanda dispone a través de su afiliación del libro Sudoeste.

Por lo tanto, el nivel de acceso de Amanda a Oportunidad Y es Sólo lectura.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 444)
- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 449)

Gestión del proceso de negocio

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- Creación de procesos (consulte "Crear procesos" en la página 464)
- Adición de estados de transición a procesos (en la página 465)
- Restricción de procesos (consulte "Restringir procesos" en la página 467)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte "Configuración de los valores de los campos para los estados de transición" en la página 468)
- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados" en la página 469)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 546)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 553)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 558)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559)
- Configurar reglas de asignación (en la página 568)
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 576)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 581)
- Actualización de la definición de pronóstico (en la página 588)
- Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 590)
- Personalizar la lista de industrias de la compañía (en la página 598)
- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 458)
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 458)
- Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 459)
- Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros (consulte "Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros" en la página 459)
- Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462)
- Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand (consulte "Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand" en la página 463)
- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)
- Supervisores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Acerca de las reglas de asignación (en la página 563)

- Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 574)

Administración de procesos

En la sección de administración de procesos de Oracle CRM On Demand, puede configurar los procesos para evitar que los usuarios, incluidas las aplicaciones externas realicen determinadas acciones en registros de un determinado tipo de registro cuando los registros tengan un estado concreto. Al hecho de evitar que los usuarios realicen determinadas acciones de esta forma se le conoce como *bloqueo de registros*.

La funcionalidad de administración de procesos no está activada en Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Oracle CRM On Demand Customer Care debe activarla para cada compañía. Si su compañía desea utilizar la funcionalidad de administración de procesos, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicítele que conceda el privilegio de administración de procesos al rol de administrador de su compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care concede el privilegio Administración de procesos al administrador de la compañía, el administrador de la compañía puede conceder el privilegio a otros roles.

NOTA: los controles que determinan los registros que se bloquean son el último componente de seguridad que Oracle CRM On Demand examina al calcular los derechos de un usuario para trabajar con un registro. En primer lugar se examinan los permisos concedidos por los demás componentes de control de acceso. Un *componente de control de acceso* es una funcionalidad de Oracle CRM On Demand que contribuye al cálculo de los derechos de un usuario para acceder y trabajar con registros. Entre los ejemplos de componentes de control de acceso se incluyen: propiedad de registros, perfiles de acceso, roles, equipos, libros y jerarquía de informes. Los controles que bloquean los registros no anulan ninguna restricción impuesta por los demás componentes de control de acceso.

Si fuera necesario, puede permitir que ciertos usuarios sustituyan los procesos de bloqueo de registros que la compañía ha establecido. Para obtener más información, consulte Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros (en la página 471).

Para obtener información sobre los procesos y cómo crearlos, consulte los temas siguientes:

- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 458)
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 458)
- Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 459)
- Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros (consulte "Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros" en la página 459)
- Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462)
- Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand (consulte "Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand" en la página 463)
- Creación de procesos (consulte "Crear procesos" en la página 464)
- Adición de estados de transición a procesos (en la página 465)
- Restricción de procesos (consulte "Restringir procesos" en la página 467)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte "Configuración de los valores de los campos para los estados de transición" en la página 468)

- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados" en la página 469)

Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos

En un proceso para un tipo de registro, configure una serie de estados de transición. Un *estado de transición* representa un estado al que accede un registro cuando se cumplen determinadas condiciones. Un *campo de transición* es un campo de lista de opciones en el tipo de registro que determina la transición de un registro de un estado de transición a otro. El campo de lista de opciones de un proceso se identifica en la definición del proceso.

En un proceso, cada valor del campo de transición se puede enlazar a un estado de transición. Para cada estado de transición, puede especificar la siguiente información:

- **Condición**. La condición determina si un registro se puede mover a este estado de transición.
- **Mensaje de error**. El mensaje de error aparece si no se cumple la condición cuando un usuario intenta mover un registro a este estado de transición.
- **Controles de acceso a registro**. Los controles de acceso a los registros determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en un registro cuando el registro está en estado de transición. Puede evitar que los usuarios eliminen o actualicen los registros en el estado de transición.
- **Configuración de campos**. La configuración de campos determina el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición.
- **Controles de acceso relacionados**. Los controles de acceso relacionados determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en los registros relacionados cuando el registro principal está en estado de transición.

Por ejemplo, puede configurar un proceso para el tipo de registro Solución, mediante el campo Estado como campo de transición, así como agregar tres estados de transición al proceso, uno para cada uno de los siguientes valores de estado: Borrador, Aprobado y Obsoleto. A continuación, podrá evitar que los usuarios eliminen soluciones en estado de transición para el estado Aprobado o evitar que los usuarios actualicen soluciones que estén en estado de transición para el estado Obsoleto, y así sucesivamente.

Acerca de los campos principales en la administración de procesos

Puede utilizar un campo de lista de opciones en un tipo de registro para restringir un proceso, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de dicho tipo de registro. Al campo de lista de opciones se le conoce como *campo principal*; además, un proceso sólo se aplica a los registros donde el valor del campo principal en el registro coincida con uno de los valores que especifique para el proceso, es decir, los valores principales. Por ejemplo, el campo Tipo de visita se puede utilizar como campo principal en el tipo de registro Actividad. Puede restringir un proceso para el tipo de registro Actividad, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de visita.

Escenario para bloquear registros de actividad

En este tema se proporciona un ejemplo de cómo los representantes de ventas de una compañía farmacéutica utilizan los registros de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand para registrar los detalles de sus visitas a los clientes y cómo los registros de actividades de visitas se bloquean en determinados puntos. Su compañía podría utilizar Oracle CRM On Demand de otra forma, en función del modelo empresarial del que se trate.

Un representante de ventas tiene previsto visitar una clínica local para reabastecer el armario de muestras de la clínica y para hablar con la responsable de la clínica sobre un producto nuevo que la compañía farmacéutica está a punto de lanzar. El representante de ventas tiene previsto dejarle a la responsable de la clínica un CD promocional que contiene los resultados de las pruebas clínicas y documentación técnica. Cuando el representante de ventas configura el registro de actividad de visitas de Oracle CRM On Demand, define el estado del registro en No iniciada.

Cuando el representante de ventas llega a la clínica, se produce un retraso, ya que un empleado de la clínica tarda en conseguir la llave para abrir el armario de muestras. El representante de ventas utiliza ese tiempo para actualizar el estado del registro de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand a En progreso. El representante de ventas consigue colocar las muestras en el armario, comunica el mensaje sobre el nuevo producto a la responsable de la clínica y le entrega el material promocional.

Hacia el final del día, el representante de ventas inicia sesión en Oracle CRM On Demand y empieza a actualizar los registros relacionados con las actividades del día. El representante de ventas actualiza el registro de actividades de visita con la visita a la clínica, pero desea revisar el registro una vez más antes de cambiar el estado del registro al estado final Enviado. Sin embargo, el representante de ventas tiene previsto asistir a una reunión de ventas, por lo que define el estado del registro como Completada y se marcha a la reunión. En este punto, el registro no se puede quitar de Oracle CRM On Demand.

Cuando el representante de ventas vuelve de la reunión, vuelve a revisar el registro de actividades de visita y define el estado del registro en Enviada. En este punto, el registro de actividades de visita no se puede actualizar, no se puede eliminar de Oracle CRM On Demand y todos los campos del registro son de sólo lectura. Además, no se pueden enlazar otros registros al registro de actividades de visita enviadas. En Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros (en la página 459) se proporciona un ejemplo de un proceso que admite este escenario.

Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros

En este tema se proporciona un ejemplo de creación de un proceso para admitir el escenario descrito en Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 459). Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio.

Cree un proceso que limite las acciones que los usuarios pueden realizar, de la siguiente forma:

- Cuando el estado del registro es Completado, los usuarios no pueden eliminar el registro.
- Cuando el estado del registro es Enviado, sucede lo siguiente:
  - Los usuarios no pueden actualizar ni eliminar el registro ni enlazar otros registros al registro de actividad de visitas.
  - Todos los campos del registro de actividad de visitas son de sólo lectura.
- El proceso se aplica a las visitas a cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales.

Para configurar un proceso para bloquear los registros de actividades de visitas

1 En Oracle CRM On Demand, cree un proceso de la siguiente forma:

   a En el campo Nombre de proceso, introduzca un nombre único para el proceso.

   b En el campo Nombre de objeto, seleccione Actividad.

   Al seleccionar Actividad en el campo Nombre de objeto, el valor de Campo principal se define automáticamente como Tipo de visita. El valor de Campo de transición se define automáticamente como Estado. Para obtener más información sobre la creación de procesos, consulte Crear procesos (en la página 464).

2 Agregue los estados de transición que se muestran en la siguiente tabla al proceso que ha creado en el paso 1 de este procedimiento.

   Para obtener más información sobre la adición de estados de transición a procesos, consulte Adición de estados de transición a procesos (en la página 465).

Región	Casilla de verificación Desactivar actualización	Casilla de verificación Desactivar eliminación/supresión
No iniciada	Con selección anulada	Con selección anulada
En progreso	Con selección anulada	Con selección anulada
Finalizada	Con selección anulada	Seleccionada
Comprometido	Seleccionada	Seleccionada

3 Restringe el proceso para que se aplique a las visitas de cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales, al agregar los valores principales Visitas a la cuenta y Visitas profesionales al proceso.

   Para obtener más información sobre el registro de procesos, consulte Restringir procesos (en la página 467).

4 En el estado de transición Enviado, configure los valores del campo y seleccione la casilla de verificación Sólo lectura para todos los campos.

   Para obtener más información sobre la configuración de los valores del campo para los estados de transición, consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición (en la página 468).

5 En los estados de transición Completado y Enviado, active los controles de acceso adecuados para los tipos de registro relacionados.

   La configuración de las casillas de verificación se muestra en la siguiente tabla. Para obtener más información sobre la activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados (en la página 469).

Estado de transición	Tipo de registro relacionado	Desactivar creación / adición	Desactivar actualización	Desactivar eliminación / supresión
Finalizada	Respuestas al mensaje	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Productos detallados	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Ítem promocional distribuido	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Muestras distribuidas	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Solicitudes de muestras	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Transacciones de muestra	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Firmas	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
	Soluciones	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionada
Enviado	Archivos adjuntos	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Libros	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Contactos (M:M)	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Objetos personalizados del 01 al 03	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Respuestas al mensaje	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Productos detallados	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Muestras distribuidas	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Solicitudes de muestras	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Transacciones de muestra	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Firmas	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada
	Soluciones (M:M)	Seleccionada	Seleccionada	Seleccionada

NOTA: los registros de solicitudes de muestra tienen enlazados registros de ítems de solicitudes de muestra que también se deben bloquear cuando se bloquea el registro principal. Para bloquear los registros de ítems

de solicitudes de muestra, debe configurar un proceso diferente que esté basado en el tipo de registro Solicitud de muestra. Igualmente, los registros de transacciones de muestra tienen enlazados registros de ítems de transacciones. Para bloquear los registros de ítems de transacciones, debe configurar un proceso diferente que esté basado en el tipo de registro Transacción de muestra. El proceso que se configura para un tipo de registro bloquea los registros principales de ese tipo de registro y sus registros secundarios, pero el proceso no bloquea ningún registro que esté enlazado a los registros secundarios.

Funcionalidad de administración de procesos

Se admiten los siguientes tipos de registros para la administración de procesos:

- Cuenta
- Actividad
- Dirección
- Plan de negocio
- Call Product Detail
- Evento
- Oportunidad potencial
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Oportunidad
- Renuncia de muestra
- Solicitud de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución

Restricciones

Se aplican las siguientes restricciones:

- Sólo se puede configurar un proceso para cada uno de los tipos de registro que admiten la administración de procesos.
- Para cada uno de los tipos de registro admitidos, el campo Estado del tipo de registro se utiliza como campo de transición para el proceso. No puede seleccionar otro campo de transición.

  NOTA: los usuarios no pueden cambiar el estado de un registro de detalles de producto de visita directamente. Oracle CRM On Demand actualiza el estado de un registro de detalles de producto de visita cuando se actualiza el estado de dicha visita, de modo que el estado del registro de detalles de producto de visita siempre coincide con el estado de la visita.

- Sólo el tipo de registro Actividad admite el uso de un campo principal para restringir el proceso. El campo principal en el tipo de registro Actividad se denomina Tipo de visita. No puede seleccionar otro campo principal.
- Las opciones de la configuración de campos para los estados de transición están limitadas a especificar que determinados campos son de sólo lectura cuando un registro está en estado de transición.
- El campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado, que aparecen en el registro de procesos al guardar el proceso, no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro principal admitido para la administración de procesos, puede activar los controles de acceso para todos los tipos de registros relacionados admitidos para el tipo de registro principal y disponibles para su compañía, con las excepciones que aparecen en la tabla siguiente.

Tipo de registro principal	Tipos de registro relacionados no admitidos
Cuenta	■ Evaluaciones ■ Cuenta financiera: Sucursal ■ Cuenta financiera: tuvo lugar fuera de las instituciones
Actividad	Evaluaciones
Plan de negocio	Evaluaciones
Oportunidad potencial	Evaluaciones
Objetivo	Evaluaciones
Oportunidad	Evaluaciones
Solicitud de servicio	Evaluaciones

NOTA: puede permitir a ciertos usuarios que sustituyan los procesos de bloqueo de registros que su compañía lleva a cabo. Para obtener más información, consulte Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros (en la página 471).

Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand

Para configurar un proceso en Oracle CRM On Demand, realice las siguientes tareas:

1. Creación de procesos (consulte "Crear procesos" en la página 464)
2. Adición de estados de transición a procesos (en la página 465)

También puede realizar las siguientes tareas:

- Restricción de procesos (consulte "Restringir procesos" en la página 467)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte "Configuración de los valores de los campos para los estados de transición" en la página 468)

- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados" en la página 469)

Crear procesos

Para crear un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand (en la página 463).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para crear un proceso

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Administración de procesos.
3. En la página Lista de procesos, haga clic en Nuevo.
4. En la página Edición de proceso, rellene la siguiente información.
5. Guarde los cambios.

NOTA: el campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado que aparecen en la página Detalle de proceso al guardar un proceso no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

En la tabla siguiente se describen los campos de proceso. Para obtener más información sobre cómo se usan estos campos en la versión actual de Oracle CRM On Demand, consulte las restricciones que se muestran en Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462).

Campo	Descripción
Nombre de proceso	Nombre que se le da al proceso.
Tipo de registro	Tipo de registro del proceso. Para obtener una lista de los tipos de registros para los que puede crear procesos, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462).
Campo principal	Nombre del campo en el tipo de registro que se va a usar como filtro para restringir el proceso a determinados registros del tipo de registro. Este campo es de sólo lectura. Para el tipo de registro Actividad, el valor predeterminado de Campo principal es Tipo de visita. Para los demás tipos de registro, el campo está en blanco. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 458).

Campo	Descripción
Campo de transición	Nombre del campo en el tipo de registro que determina la transición de los registros de un estado de transición a otro. Este campo es de sólo lectura. Para todos los tipos de registros admitidos, el valor predeterminado es Estado. Para obtener más información sobre los campos de transición, consulte Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 458).
Descripción	(Opcional) Descripción del proceso.

Adición de estados de transición a procesos

En un proceso, puede enlazar cada valor del campo de transición a un estado de transición. Para obtener más información sobre los campos de transición y los estados de transición, consulte Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 458).

Para agregar un estado de transición a un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand (en la página 463).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para agregar un estado de transición a un proceso

1. En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso al que desee agregar el estado de transición.
2. En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Estados de transición de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
3. En la página Edición de estado de transición, rellene la información del estado de transición.
4. Guarde los cambios.
5. Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento para cada estado de transición que desee agregar al proceso.

La siguiente tabla describe algunos de los campos de estado de transición. Los encabezados de la sección Información básica y la sección Validación de la página de Oracle CRM On Demand muestran el nombre del campo de transición.

Campo	Descripción

Campo	Descripción
Información básica	
Región	Valor de campo de transición que identifica este estado de transición. Cada valor del campo de transición se puede utilizar con sólo un estado de transición en el proceso. Cuando se ha usado un valor con un estado de transición, el valor se quita de la lista de opciones de valores del campo Estado.
Categoría	(Opcional) Categoría de ventas a la que está asociado el estado de transición.
Descripción	(Opcional) Descripción del estado de transición.
Validación	
Condición	(Opcional) Condición que determina si un registro se puede mover a este estado de transición. Puede introducir una expresión directamente en el campo de texto o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder, donde puede definir una expresión. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935). No utilice ningún campo calculado en la expresión. Los campos calculados no están admitidos en las expresiones del campo Condición en estados de transición. Si la condición que especifique no se cumple cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición, aparece un mensaje de error y los cambios del usuario no se guardan.
Mensaje de error	(Opcional) El texto del mensaje de error que aparece si no se cumple la condición definida para el estado de transición cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición.
Control de acceso a registro.	

Campo	Descripción
Desactivar actualización	(Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden actualizar los registros del tipo de registro especificado en el proceso cuando los registros estén en estado de transición.
Desactivar eliminación/supresión	(Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden eliminar los registros del tipo de registro especificado en el proceso mientras los registros estén en estado de transición. Asimismo, si un registro de este estado de transición es un secundario de un registro principal, los usuarios no pueden quitar el registro de la relación si realizar esta acción provoca la eliminación del registro secundario de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si la eliminación del registro secundario de la relación con el registro principal no provoca que el registro secundario se elimine de Oracle CRM On Demand, el registro se puede quitar de la relación mientras esté en estado de transición, pero no se puede eliminar.

Restringir procesos

Para restringir un proceso, de forma que se aplique sólo a determinados registros de dicho tipo de registro, especifique los valores del campo principal del tipo de registro que son válidos para el proceso. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 458).

Para restringir un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para restringir un proceso

1. En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso que desea restringir.
2. En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Valores principales de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.

3 En la página Editar valor principal, en el campo Valor, seleccione los valores a los que se restringirá el proceso.

Puede seleccionar hasta cinco valores en la página Editar valor principal. Si desea seleccionar más valores, puede repetir este procedimiento.

4 Guarde los cambios.

5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para agregar más valores principales.

Configuración de los valores de los campos para los estados de transición

Puede especificar el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición, mediante la configuración de los valores del campo para el estado de transición.

Para configurar los valores de un estado de transición, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para configurar los valores de los campos para un estado de transición

1 En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee configurar los valores del campo.

2 En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Configuración de campos de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.

3 En la página Editar configuración de campos, especifique el comportamiento de los campos cuando un registro del tipo de registro especificado en el proceso esté en este estado de transición, de la siguiente forma:

a Seleccione el campo en la lista Campo.

b Seleccione la casilla de verificación del comportamiento que desea configurar para el campo.

NOTA: para obtener información sobre las restricciones que se aplican a la configuración de los valores de campos para los estados de transición, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462).

PRECAUCIÓN: si desea definir una casilla de verificación como de sólo lectura, el campo ya debe aparecer en el diseño de página donde se vaya a usar. En caso contrario, cuando el campo se agregue a un diseño de página, se muestra un mensaje de error cuando los usuarios intenten guardar un registro de este tipo.

Puede especificar la configuración de hasta cinco campos en la página Edición de la configuración de campos. Si desea especificar la configuración de más campos, puede repetir este procedimiento.

4 Guarde los cambios.

5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para configurar todos los campos que desee establecer para el estado de transición.

Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados

Puede limitar las acciones que los usuarios pueden realizar en los registros relacionados cuando un registro principal esté en el estado de transición activando los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.

NOTA: algunos tipos de registro no tienen tipos de registros relacionados.

Para activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para activar controles de acceso para tipos de registros relacionados

1 En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.

2 En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Controld de acceso relacionado de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.

3 En la página Editar control de acceso relacionado, para cada tipo de registro relacionado, seleccione las casillas de verificación para los controles de acceso que desee activar.

   Puede activar controles de acceso para hasta cinco tipos de registro relacionados en la página Edición de control de acceso relacionado. Si desea activar los controles de acceso para más tipos de registros adicionales, puede repetir el procedimiento.

   NOTA: en la página Edición de control de acceso relacionado, las casillas de verificación de los controles de acceso están marcadas según sea necesario; es decir, aparece un asterisco junto al nombre de cada una de las casillas de verificación. Las casillas de verificación están marcadas según sea necesario, porque estos campos de casillas de verificación siempre tienen un valor en la base de datos. El valor es Verdadero, es decir, la casilla de verificación está seleccionada, o bien Falso, es decir, la selección de la casilla de verificación está anulada. Si selecciona una casilla de verificación, el valor Verdadero se guarda en la base de datos. Si no selecciona una casilla de verificación, el valor Falso se guarda en la base de datos.

4 Guarde los cambios.

5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para activar los controles de acceso para los tipos de registro relacionados para el estado de transición.

En la tabla siguiente se describen los controles de acceso para los tipos de registro relacionados. No están disponibles algunos tipos de registros relacionados. Para obtener una lista de los tipos de registros relacionados que no están disponibles, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 462).

NOTA: los usuarios pueden ser aplicaciones externas, así como usuarios de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Desactivar creación/adición	Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden crear nuevos registros de este tipo de registro relacionado del registro principal ni agregar registros existentes de este tipo de registro al registro principal, mientras el registro principal esté en este estado de transición.
Desactivar actualización	El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma: ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden actualizar registros de este tipo de registro relacionado que sean registros secundarios del registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. Los registros secundarios no se pueden actualizar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición. Por ejemplo, si hay registros relacionados del tipo de registro Objeto personalizado 05 en el registro principal, esos registros Objeto personalizado 05 no se pueden actualizar mientras el registro principal esté en este estado de transición, incluso aunque se haya accedido a ellos desde la página inicial Objeto personalizado 05. ■ Para los tipos de registros relacionados que tienen una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal, la casilla de verificación Desactivar actualización no se puede aplicar, es decir, no se puede utilizar para evitar que los usuarios actualicen registros relacionados de ese tipo, mientras el registro principal esté en este estado de transición.
Desactivar eliminación/supresión	El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma: ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden eliminar registros de este tipo de registro relacionado que son registros secundarios del registro principal mientras el registro principal está en este estado de transición. Los registros secundarios no se pueden eliminar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición. ■ Si el tipo de registro relacionado tiene una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal y si esta casilla de

Campo	Descripción
	verificación está seleccionada, los usuarios no pueden quitar registros secundarios de este tipo de registro de su relación con el registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. Sin embargo, los usuarios pueden eliminar los registros secundarios de otros lugares de Oracle CRM On Demand, como de una lista a la que se accede desde la página inicial del tipo de registro.

Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros

Es posible que algunos usuarios, como los administradores o gestores, necesiten trabajar con registros bloqueados sin encontrar restricciones por parte de los procesos de bloqueo de registros. Puede permitir a un usuario que sustituya los procesos de bloqueo de registros activando el privilegio Sustituir administración de procesos en el rol del usuario.

El privilegio Sustituir administración de procesos sólo quita las restricciones que llevan a cabo los procesos de bloqueo de registros. Para trabajar con los registros bloqueados, los usuarios deben poder verlos y tener los niveles de acceso y permisos adecuados. El privilegio Sustituir administración de procesos permite a los usuarios sustituir los procesos de bloqueo de registros en todo tipo de registros. No se puede especificar que un usuario sólo pueda sustituir procesos de bloqueo de algunos registros o tipos de registros.

NOTA: el privilegio Sustituir administración de procesos no se encuentra disponible de forma predeterminada. Si desea activar el privilegio para su compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Configuración de flujo de trabajo

Para configurar reglas de trabajo que cumplan con los requisitos de la compañía, realice las siguientes acciones:

1. Trabaje con todos los accionistas para planear los procesos de negocio.
2. Documente todas las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo correspondientes que deba configurar. Para obtener más información sobre los componentes de reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473).
3. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como administrador de la compañía y cree las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498) y Creación de eventos programados (en la página 504).
4. En las nuevas reglas de flujo de trabajo y eventos programados, defina todas las acciones de flujo de trabajo necesarias. Para obtener más información sobre la creación de varios tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:
   - Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo

Si es un cliente nuevo, la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo se activará automáticamente. Sin embargo, si ya es cliente, Oracle CRM On Demand Customer Care y el administrador de la compañía deben configurar la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo para Oracle CRM On Demand de la siguiente manera:

- **Configuración de Oracle CRM On Demand Customer Care.** Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care configura la funcionalidad de flujo de reglas de trabajo, aparece el enlace Configuración de flujo de trabajo en la sección Gestión del proceso de negocio de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene activado el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 347).

  NOTA: Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre las consideraciones para crear las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 497).

- **Opción Activar flujo de trabajo**. Las reglas de flujo de trabajo no se pueden ejecutar hasta que el administrador de la compañía activa la casilla de verificación Activar flujo de trabajo en la página Perfil de la compañía. Para obtener información acerca de la configuración del perfil de la compañía, consulte Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21).

- **Eventos de integración.** Un *evento de integración* es un mecanismo que sirve para activar los procesos externos que se basan en los cambios realizados a los registros en Oracle CRM On Demand, como las operaciones de creación, actualización, eliminación, asociación, disociación, restauración y combinación. Puede especificar los campos del registro de los que desea realizar un seguimiento. En caso de que la compañía desee utilizar las reglas de flujo de trabajo para crear eventos de integración, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care con el fin de solicitar ayuda para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño total de las colas de eventos de integración que considere oportuno. Cuando cambia el valor de un campo sujeto a seguimiento, dicho cambio se registra en el evento de integración. También puede especificar a qué colas de evento de integración deben agregarse los eventos de integración. Para obtener más información sobre cómo gestionar los eventos de integración, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 886).

- **Libros.** Si su compañía desea utilizar reglas de flujo de trabajo para actualizar las asociaciones entre registros y libros, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar ayuda para la administración de libros. Para obtener más información acerca de la administración de libros, consulte Gestión de libros (en la página 379).

Acerca de las reglas de flujo de trabajo

Una *regla de flujo de trabajo* es una instrucción para que Oracle CRM On Demand realice una o más acciones automáticamente cuando se produce un evento determinado.

Eventos desencadenadores y acciones en las reglas de flujo de trabajo

Una regla de flujo de trabajo se evalúa cuando ocurre el evento especificado en la regla (el evento desencadenador). Si las condiciones de la regla se cumplen (o si no hay condiciones en la regla), se realizan las acciones especificadas en la regla. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para especificar que, cuando se crea una oportunidad (el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo), se envía un correo electrónico al gerente del propietario de la oportunidad (la acción de la regla de flujo de trabajo). También puede especificar que el correo electrónico se envía sólo si los ingresos de la oportunidad superan una cantidad determinada (la condición de la regla de flujo de trabajo) y, además, puede especificar el contenido del correo electrónico.

También puede configurar las reglas de flujo de trabajo de forma que las acciones se realicen cuando hay pasado un período de tiempo determinado, o cuando se haya alcanzado la fecha y hora indicadas. Para obtener más información sobre las acciones del flujo de trabajo basadas en tiempo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo (consulte "Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo" en la página 488) y Acerca de los eventos programados (en la página 502).

Las reglas de flujo de trabajo se pueden activar por alguna de las siguientes causas:

- Se crea, actualiza, restaura, combina o elimina un registro.

  NOTA: La actualización de un registro por medio de una acción de flujo de trabajo no activa nuevas secuencias de reglas de flujo de trabajo. Por ejemplo, si la acción Actualizar valores de una regla de flujo de trabajo del tipo de registro de cuenta actualiza un campo en un registro de cuenta, este cambio en el registro no activa ninguna regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de cuenta, aunque algunas de esas reglas tengan el activador Antes de guardar registro modificado o los eventos de activador Al modificar registro guardado. Si desea que Oracle CRM On Demand realice alguna acción adicional como resultado del cambio en el registro, esas acciones se deben configurar en la misma regla de flujo de trabajo que la acción que ha actualizado el registro.

- Se asocia un registro con otro o se disocia de otro registro.

  Los desencadenadores de reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación solo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Para obtener más información, consulte la sección Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación y disociación (consulte "Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación" en la página 479).

- Se ha alcanzado una fecha y hora especificadas.

NOTA: las reglas de flujo de trabajo admiten operaciones de eliminación en cascada y operaciones de eliminación profunda. Por ejemplo, cuando se elimina una cuenta, también se eliminan todas las direcciones relacionadas que no sean compartidas. A su vez, la eliminación de una dirección activa todas las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Dirección que tienen el evento de activador Antes de eliminar el registro.

Para obtener más información sobre las operaciones de eliminación en cascada y las operaciones de eliminación profunda, consulte Acerca de la eliminación y restauración de registros.

Hay varios tipos de eventos desencadenadores para las reglas de flujo de trabajo, pero cada regla sólo tiene un único evento. En función del evento desencadenador que seleccione para la regla, puede especificar que Oracle CRM On Demand tiene que realizar una o varias acciones automáticamente cuando se cumplan las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

El evento desencadenador para cada regla de aparece en las páginas Lista de reglas de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo. En función del tipo de evento de lanzamiento seleccionado para una regla de flujo de trabajo, la regla será de uno de los siguientes tipos:

- **Regla de flujo de trabajo previa al evento.** Las acciones del flujo de trabajo tienen lugar antes de que termine el evento que activa la regla.
- **Regla de flujo de trabajo posterior al evento.** Las acciones del flujo de trabajo tienen lugar una vez que el evento que activa la regla del flujo de trabajo se ha completado correctamente.
- **Evento programado.** El tipo de evento programado es un subtipo del tipo de regla posterior al evento.

  Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado.

  Para obtener más información sobre los eventos programados, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502) y Creación de eventos programados (en la página 504).

Las reglas de flujo de trabajo se configuran para un registro como un conjunto y no para los campos individuales. Los eventos programados, para listas de registros.

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. Aun así, si hay una condición en la regla, se puede actualizar la condición. En los eventos programados se puede actualizar la programación o seleccionar una lista diferente.

En la siguiente tabla, aparecen las acciones disponibles para cada evento desencadenador.

Evento desencadenador	Tipo de regla	Acciones disponibles
Cuando se guardan nuevos registros	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Crear evento de integración ■ Esperar ■ Actualizar valores
Cuando se modifican registros guardados	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro

Evento desencadenador	Tipo de regla	Acciones disponibles
		■ Crear evento de integración ■ Esperar ■ Actualizar valores
Antes de eliminar el registro	Previo al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Crear evento de integración
Antes de guardar reg. mod.	Previo al evento	■ Actualizar valores
Después de asociación con principal	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Esperar
Después de disociación del principal	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Esperar
Cuando se restauran registros	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea
Cuando se combinan registros	Posterior al evento	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea
Evento programado	Evento programado	■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Esperar ■ Actualizar valores

Algunas acciones de flujo de trabajo adicionales están disponibles para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition y Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485).

NOTA: el procesamiento de productos bloqueados no se admite en ítems de solicitudes de muestra cuando utiliza flujos de trabajo en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados.

NOTA: para determinados tipos de registros, las reglas de flujo de trabajo que están configuradas con el evento de activador Cuando se restauran registros no se activan nunca porque actualmente no es posible restaurar un registro de ese tipo. Por ejemplo, actualmente no es posible restaurar un registro del equipo de cuentas. Si en el futuro se agrega soporte para restaurar dichos tipos de registros, todas las reglas de flujo de trabajo que estén configuradas con el evento de activador Cuando se restauran registros se activan cuando es apropiado.

Restricciones aplicables a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla

Las siguientes restricciones se aplican a las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento diferente a Evento programado, así como a las acciones en dichas reglas:

- **Condiciones de la regla de flujo de trabajo.** Si se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla de flujo de trabajo solo se realizan si se cumplen dichas condiciones cuando se activa la regla. Si las condiciones no se cumplen, las acciones no se realizan. Si no se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.
- **Contexto de registro único**. Una regla de flujo de trabajo que se desencadena cuando se crea, actualiza o elimina un registro está limitada a trabajar en el contexto de un registro único; es decir, este tipo de regla de flujo de trabajo puede acceder y actualizar los campos de un registro sólo.

  NOTA: cuando una regla de flujo de trabajo se desencadena como consecuencia de una acción de asociación o disociación, el evento de integración creado por el flujo de trabajo puede incluir campos tanto del registro secundario como del registro principal.

Las siguientes restricciones se aplican a todas las reglas de flujo de trabajo y eventos programados, así como a las acciones en dichas reglas y eventos programados:

- **Varias acciones en reglas de flujo de trabajo y eventos programados.** Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo o un evento programado, con un máximo de 25 acciones por regla o evento programado. Si intenta crear más de 25 acciones en una regla o evento programado, recibirá un mensaje de error.

  NOTA: Si la acción de flujo de trabajo en una regla de flujo de trabajo o evento programado finaliza inesperadamente sin haberse completado, puede que las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo o evento programado no se realicen. Para obtener más información sobre lo que ocurre cuando una acción de flujo de trabajo falla, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490).
- **Tipos de registro.** Puede crear reglas de flujo de trabajo y eventos programados para una serie de tipos de registro. No obstante, cada regla de flujo de trabajo o evento programado solo se aplica a un tipo de registro. Esto significa que si crea una regla de flujo de trabajo o evento programado para un tipo de registro determinado y desea que la misma acción tenga lugar en otro tipo de registro, debe crear una segunda regla de flujo de trabajo o evento programado similar para el segundo tipo de registro.

Orden de regla de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. Para reglas de flujo de trabajo que tienen un evento de lanzamiento distinto al evento programado, el número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand llama a una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de lanzamiento y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas.

NOTA: A las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento Evento programado también se les asigna un número de orden, pero no se desarrollan secuencialmente. El número de orden es de solo lectura para los eventos programados.

Para obtener más información sobre el cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo, consulte Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546).

Interrupción de una secuencia de reglas de flujo de trabajo

Para las reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente a Evento programado, puede especificar que Oracle CRM On Demand deje de procesar una secuencia de reglas de flujo de trabajo si se cumple la condición de una regla de flujo de trabajo. Cuando se activa una regla de flujo de trabajo, la condición de la regla se evalúa. Si se cumple la condición de la regla y la casilla de verificación Salir de la regla de flujo de trabajo está activada, se llevarán a cabo las acciones activas en la regla de flujo de trabajo actual, pero no se procesarán las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro.

Orden de acción de flujo de trabajo

En caso de que haya varias acciones definidas para una regla de flujo de trabajo o evento programado, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla. Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo, consulte Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485).

En un evento programado, las acciones se realizan para los registros que devuelve la lista filtrada en esa fecha. Los registros se procesan en secuencia; es decir, todas las acciones de flujo de trabajo en el evento programado se realizan siguiendo el orden especificado en el evento programado para el primer registro de la lista y, a continuación, se realizan todas las acciones para el segundo registro de la lista, y así sucesivamente.

Fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo

Si una regla de flujo de trabajo, evento programado o acción de flujo de trabajo falla, el fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo o se notifica al usuario cuyas acciones han activado la regla de flujo de trabajo; en función del tipo de evento de lanzamiento de la regla de flujo de trabajo o evento programado

y del tipo de error. Para obtener más información, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490).

Visibilidad del registro y acciones de flujo de trabajo

Cuando un usuario realiza una acción que activa una regla de flujo de trabajo, pueden fallar algunas de las acciones de la regla de flujo de trabajo si la acción del usuario provoca la pérdida de visibilidad del registro.

Por ejemplo, puede tener una regla de flujo de trabajo que se active al guardar un registro de cuenta modificado. Si un usuario propietario de un registro de cuenta reasigna la cuenta a otro usuario, se activa la regla de flujo de trabajo al guardar el registro de cuenta. Si el propietario original del registro deja de tener visibilidad del registro de cuenta por cualquier medio, como ser miembro de un equipo o libro, falla cualquier acción de flujo de trabajo que requiera el acceso al registro de cuenta.

Asimismo, la instancia de un evento programado falla si el usuario que creó el evento programado activo deja de tener acceso a la lista que se seleccionó en el evento programado.

Modos de propiedad de registros y acciones de flujo de trabajo

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.
- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Si una acción de flujo de trabajo depende de un valor del campo Propietario en un registro, por ejemplo, cuando se configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos con la opción Usuario relacionado en registro, sucede lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en modo libro, la acción de flujo de trabajo falla.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario o modo mixto, y el campo que identifica la dirección de correo en el registro están en blanco, la acción de flujo de trabajo falla.

  Por ejemplo, si configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos a un propietario de cuenta y el tipo de registro de cuenta está configurado en modo mixto, la acción de flujo de trabajo falla si el campo Propietario del registro de cuenta está en blanco. No obstante, si el campo Propietario está relleno, la acción de flujo de trabajo se realizará correctamente.

Latencia

Las reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente al evento desencadenador Evento programado se evalúan de manera secuencial y sincronizada. La operación de actualización global no se completa hasta que se evalúen todas las reglas. Por lo tanto, las reglas de flujo de trabajo agregan una determinada cantidad de latencia a las operaciones (es decir, el tiempo transcurrido entre el inicio de una operación y su finalización). Por ejemplo, cada tarea creada por una regla de flujo de trabajo puede agregar hasta un 20% de latencia a una operación de actualización de registros. Cada mensaje de correo electrónico creado por una regla de flujo de trabajo agrega cerca de un 5% de latencia.

Se tarda menos en evaluar expresiones. Para minimizar la latencia, agregue expresiones mutuamente excluyentes en las condiciones de flujo de trabajo. Cree sus propias reglas de flujo de trabajo de forma incremental y teniendo presente el rendimiento.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Creación de eventos programados (en la página 504)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación

Los eventos desencadenadores de asociación o disociación en las reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación sólo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Las acciones siguientes están disponibles para los eventos desencadenadores de asociación y disociación:

- **Enviar correo electrónico.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Esperar.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Crear evento de integración.** Esta acción sólo está disponible para algunas asociaciones y disociaciones.

En la tabla siguiente se enumeran las asociaciones que admiten eventos desencadenadores de asociación y disociación e indica cuáles de estas asociaciones y disociaciones admiten la acción Crear evento de integración.

Tipo de registro principal	Tipo de registro	Compatible con la creación de eventos de integración
Cuenta	Dirección	Sí
Cuenta	Contacto	Sí
Cuenta	Objeto personalizado 01	No
Cuenta	Objeto personalizado 02	No
Cuenta	Objeto personalizado 03	No
Actividad	Contacto	No
Contacto	Cuenta	Sí
Contacto	Dirección	Sí
Contacto	Objeto personalizado 01	No
Contacto	Objeto personalizado 02	No
Contacto	Objeto personalizado 03	No
Contacto	Oportunidad	Sí
Oportunidad	Contacto	Sí
Oportunidad	Objeto personalizado 02	No

En la siguiente tabla se enumeran las acciones que pueden desencadenar una regla de flujo de trabajo de asociación o disociación. Además se muestran los eventos de integración generados por la regla de flujo de trabajo en cada caso (si se configura una acción de evento de integración en la regla de flujo de trabajo).

NOTA: según los datos de los registros, se pueden generar eventos de integración adicionales. Por ejemplo, si el contacto nuevo creado en una cuenta es el contacto principal de la cuenta, se generará un evento de integración adicional (actualización de la cuenta).

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Cree una cuenta nueva con una dirección no compartida.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: insertar Dirección: insertar Dirección: asociar
			Servicios web	Cuenta: insertar Dirección: insertar Dirección: asociar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Cree una dirección no compartida para una cuenta existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: insertar Cuenta: Actualizar Dirección: asociar
			Servicios web	Dirección: insertar Cuenta: Actualizar Dirección: asociar
Quite una dirección no compartida de una cuenta.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: eliminar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Dirección: eliminar Cuenta: Actualizar Dirección: disociar
Cree una cuenta nueva con una dirección compartida relacionada existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: insertar
			Servicios web	Cuenta: insertar Dirección de cuenta: Insertar
Enlace una dirección compartida existente a una cuenta existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de cuenta: Insertar
			Servicios web	Dirección de cuenta: Insertar
Cree una nueva dirección compartida a partir de la sección de información relacionada de la dirección de la página Detalle de una	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: Actualizar Dirección: insertar Dirección: asociar
			Servicios web	No aplicable

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
cuenta.				
Quite una dirección compartida de una cuenta.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de cuenta: eliminar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Dirección de cuenta: eliminar
Crear un contacto nuevo en una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Cuenta: Actualizar Contacto: Insertar Contacto: Asociar
			Servicios web	Contacto: Insertar Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar
Enlazar un contacto existente con una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Contacto de cuenta: Insertar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar
Eliminar un contacto de una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Contacto de cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)
			Servicios web	Contacto: Disociar Cuenta: Actualizar
Enlazar una cuenta existente con un contacto.	Contacto	Cuenta	Interfaz del usuario	Contacto de cuenta: Insertar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Contacto de cuenta: Insertar Contacto: Actualizar
Eliminar una cuenta de un	Contacto	Cuenta	Interfaz del usuario	Contacto de cuenta: Eliminar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
contacto.				Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)
			Servicios web	Contacto de cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)
Cree un contacto nuevo con una dirección no compartida.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Insertar Dirección: insertar Dirección: asociar
			Servicios web	Contacto: Insertar Dirección: insertar Dirección: asociar
Cree una dirección no compartida para un contacto existente.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: insertar Contacto: Actualizar Dirección: asociar
			Servicios web	Dirección: insertar Contacto: Actualizar Dirección: asociar
Quite una dirección no compartida de un contacto.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: eliminar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Dirección: eliminar Contacto: Actualizar Dirección: disociar
Cree un contacto nuevo con una dirección compartida relacionada existente.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Insertar
			Servicios web	Contacto: Insertar Dirección de contacto: insertar
Enlace una dirección	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de contacto: insertar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
compartida existente a un contacto existente.			Servicios web	Dirección de contacto: insertar
Cree una nueva dirección compartida a partir de la sección de información relacionada de la dirección de la página Detalle de un contacto.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Actualizar Dirección: insertar Dirección: asociar
			Servicios web	No aplicable
Quite una dirección compartida de un contacto.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de contacto: eliminar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Dirección de contacto: eliminar
Crear una nueva oportunidad en un contacto.	Contacto	Oportunidad	Interfaz del usuario	Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar
			Servicios web	Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar Contacto: Actualizar
Eliminar una oportunidad de un contacto.	Contacto	Oportunidad	Interfaz del usuario	Oportunidad: Disociar
			Servicios web	Oportunidad: Disociar
Crear un contacto nuevo en una oportunidad. **NOTA:** esta acción no está	Oportunidad	Contacto	Servicios web	Contacto: Insertar Contacto: Asociar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
disponible a través de la interfaz de usuario.				
Enlazar un contacto existente con una oportunidad.	Oportunidad	Contacto	Interfaz del usuario	Oportunidad: Actualizar Rol de contacto de oportunidad: Insertar
			Servicios web	Contacto: Asociar Oportunidad: Actualizar
Eliminar un contacto de una oportunidad.	Oportunidad	Contacto	Interfaz del usuario	Rol de contacto de oportunidad: Eliminar Oportunidad: Actualizar
			Servicios web	Contacto: Disociar Oportunidad: Actualizar

Acerca de las acciones de flujo de trabajo

Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla.

Puede crear los siguientes tipos de acciones de flujo de trabajo:

- **Asignar un libro.** La acción asignar un libro asigna un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Crear evento de integración.** La acción Crear evento de integración envía un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.
- **Crear tarea.** La acción crear tarea crea una tarea cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Enviar correo electrónico.** La acción Enviar mensaje de correo electrónico genera correos electrónicos cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.El correo electrónico se envía automáticamente, independientemente de que la operación que ha activado la regla de flujo de trabajo se realice con éxito o falle.
- **Actualizar valores.** La acción actualizar valores actualiza campos automáticamente al modificar un registro, sin perder la información acerca del cambio original (es decir, la información acerca de cuándo se modificó el registro, quién lo hizo y qué se modificó). La acción se realiza tras finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.

- **Espera**. Una acción de espera hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período de espera.

  NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

NOTA: si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Una vez creadas las acciones de la regla de flujo de trabajo, puede cambiar el orden de las acciones. Para obtener más información, consulte Modificación del orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo" en la página 545).

Al crear acciones para las reglas de flujo de trabajo, utilice el Expression Builder para seleccionar los campos de los registros y para definir expresiones a fin de calcular variables. Puede combinar las variables y los campos del registro en el asunto y en cuerpo del mensaje de un correo electrónico, en el asunto y la descripción de una tarea o el nuevo valor para un campo que desee actualizar. También puede utilizar el creador de expresiones para calcular la duración o la fecha y la hora de finalización de un período de espera en las acciones esperar de las reglas de flujo de trabajo. Las variables y los nombres de los campos de las expresiones que defina se sustituyen por valores cuando se aplican las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).

NOTA: Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. Los campos encadenados no pueden actualizarse mediante las acciones del flujo de trabajo de Actualizar valores y no se pueden incluir en los eventos de integración. En su lugar, debe utilizar los campos individuales que forman los campos concatenados.

Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Acciones de flujo de trabajo adicionales para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronizar libros de socios
- Sincronizar socio de libros
- Sincronizar socio del propietario

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) en Oracle Technology Network.

Acciones de flujo de trabajo adicionales para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Hay dos acciones adicionales de flujo de trabajo disponibles para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Enviar visita y Enviar.

Acción Enviar visita

La acción Enviar visita sólo deben configurarlas los clientes que utilizan la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabajar con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener información sobre el procedimiento de configuración de esta acción de flujo de trabajo, consulte la información relacionada con la configuración de la regla del flujo de trabajo de la transacción de desembolso para el seguimiento de inventario en *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide,* que está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) en Oracle Technology Network. Los clientes que no utilizan Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition no deben configurar esta acción de flujo de trabajo. En el caso de que configuren esta acción de flujo de trabajo, se pueden crear registros de actividad y establecerlos con el estado Presentado y que aparezcan en Actividades finalizadas sin que tengan el estado Abierto.

La acción Enviar visita está disponible para los siguientes eventos de lanzamiento:

- Cuando se guardan nuevos registros
- Cuando se modifican registros guardados

La acción de espera debe seguir a la acción Enviar visita.

Acción Enviar

La acción Enviar está disponible sólo en reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Transacción de muestra. La acción Enviar envía de forma automática un registro de transacción de muestra para que Oracle CRM On Demand lo procese y equivale a hacer clic en el botón Enviar de una página de detalles de transacción de muestra en la interfaz de usuario. Para obtener información sobre cómo puede utilizar la acción de flujo de trabajo Enviar, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 929).

La acción Enviar está disponible para el evento de activador Al modificar registro guardado. La acción de envío debe ir precedida de la acción de espera.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

Puede configurar determinadas reglas de flujo de trabajo para que las acciones se ejecuten cuando haya transcurrido un período de tiempo. Por ejemplo, puede configurar una regla para que una acción en la regla se ejecute después de que llegue la fecha de caducidad de un registro o en el caso de que no se haya trabajado en un registro durante algún tiempo. Hay dos formas de configurar reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo:

- Configurando eventos programados. Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado. Las acciones de flujo de trabajo de un evento programado se realizan en una lista de registros, mientras que las acciones de otros tipos de reglas de flujo de trabajo se realizan en un solo registro.

  Para obtener más información sobre los eventos programados, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502) y Creación de eventos programados (en la página 504).

- Configurando acciones de espera en una regla de flujo de trabajo o un evento programado.

Acerca de las acciones de espera

Puede agregar una o más acciones de espera a determinadas reglas de flujo de trabajo posteriores a un evento, incluidos los eventos programados. Cada vez que desee que se ejecute una acción basada en el tiempo, cree una acción que especifique el período de tiempo para el retraso o la fecha y hora final de retraso. Puede especificar períodos de tiempo o fechas directamente o puede crear una expresión para calcular el período o fecha. Entonces ordene las acciones en la regla para que la acción de espera aparezca inmediatamente antes de la acción que desee retrasar. Si se necesita más de un regla para rellenar un proceso de negocio, ordene las reglas correctamente para conseguir su objetivo.

NOTA: No se pueden configurar acciones de espera en reglas de flujo de trabajo anteriores a un evento.

Acerca de la reevaluación de las condiciones de flujo de trabajo tras acciones de espera

Al configurar acciones de espera en reglas de flujos de trabajo posteriores al evento con un evento de lanzamiento que no sea un evento programado, puede especificar si la condición de regla de flujo de trabajo se debe volver a evaluar cuando finaliza el período de espera. Si la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en la acción de espera se encuentra activada, al finalizar el período el registro se vuelve a leer y evaluar respecto a la condición de la regla de flujo de trabajo.

Si no se cumple la condición de la regla (porque el registro ha cambiado durante el período de espera), las acciones restantes de la regla no se ejecutan. De forma predeterminada, la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera se encuentra seleccionada en acciones de espera.

Si desactiva la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción de espera, al finalizar el período el registro se volverá a leer y se ejecutará la siguiente acción en la regla sin comprobar que el registro aún cumple con la condición de la regla. Si dispone de más de una acción de espera en una regla, debe activar la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en cada acción de espera en la que desee que se vuelva a evaluar la condición de regla tras finalizar el período de espera.

NOTA: No puede configurar una condición en un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado). Por lo tanto, la selección o la anulación de la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción de espera de un evento programado no afecta al procesamiento de la regla.

Ejemplo de uso de reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo con acciones de espera

A continuación se muestra un ejemplo de cómo configurar reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo con acciones de espera. Puede utilizar estas reglas de varias formas, según el modelo de negocio.

Las opciones de prioridad se utilizan para las solicitudes de servicio estándar, urgentes y críticas. La prioridad de una solicitud de servicio está establecida en Estándar de forma predeterminada cuando se crea la solicitud de servicio. Un proceso de negocio para el escalado de servicio necesita las siguientes acciones:

1. Después de crear una nueva solicitud de servicio y si el estado de la solicitud de servicio no se actualiza en 24 horas, la prioridad de la solicitud de servicio cambia a Urgente y se envía un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio para notificar al propietario que se debe actualizar la solicitud de servicio.

2. Si pasan otras 24 horas sin realizar ningún cambio al estado de la solicitud de servicio:
   - El campo Prioridad de la solicitud de servicio cambiará a Crítico.
   - La solicitud de servicio se vuelve a asignar al gestor del propietario original.
   - Se envía un correo electrónico al propietario original de la solicitud de servicio y al nuevo propietario para indicarles que la solicitud de servicio se ha reasignado al gestor del propietario y que la prioridad se ha cambiado a Crítico.

Para cumplir estos requisitos, el administrador de la compañía configura una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de solicitud de servicio, que se configura de la siguiente manera:

1. El activador de regla se establece en el siguiente valor: Al guardar el registro nuevo.

2. La condición de regla especifica que el estado de la solicitud de servicio no se establece en Pendiente, de la manera siguiente:

   ```
   [<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
   ```

3. La siguiente secuencia de acciones se encuentra en la regla de flujo de trabajo:

   a. Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada

   b. Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Urgente

c Una acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de las solicitud de servicio para notificar al propietario que la prioridad de la solicitud de servicio ha cambiado a Urgente y que se debe actualizar la solicitud de servicio

d Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada

e Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Crítico

f Una acción Actualizar valores para asignar al gestor del propietario original como el nuevo propietario

g La acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio y para que el gestor del propietario les notifique que la solicitud de servicio se ha reasignado y que la prioridad de esta solicitud ha cambiado a Crítico

Para obtener información sobre cómo crear acciones de espera y de actualización de valores en las reglas del flujo de trabajo y los eventos programados, consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542) y Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualización de valores (consulte "Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores" en la página 540).

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo

El comportamiento que se aprecia cuando una regla de flujo de trabajo o una acción de una regla de flujo de trabajo fallan depende de los siguientes factores:

- Si la regla de flujo de trabajo es anterior o posterior al evento, o si se trata de un evento programado. Esto viene determinado por el evento que activa la regla de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre eventos desencadenadores, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473).
- El tipo de error que provoca el fallo de la acción o regla de flujo de trabajo.

A continuación se muestran algunos ejemplos de errores que pueden provocar el fallo de una acción o regla de flujo de trabajo:

- Un error de sintaxis en una expresión en una condición de regla de flujo de trabajo o acción de flujo de trabajo. El generador de expresiones no localiza algunos errores de sintaxis cuando se crea una regla o acción de flujo de trabajo.
- Un error semántico en una expresión en una condición de regla de flujo de trabajo o acción de flujo de trabajo. A continuación se muestran algunos ejemplos de errores semánticos que se pueden producir:
  - Oracle CRM On Demand no puede identificar un campo de la expresión porque la etiqueta de integración del campo se ha modificado después de crear la regla o acción de flujo de trabajo.
  - Se ha especificado un valor no válido en la expresión del campo de lista de opciones.

Fallos de las acciones de flujo de trabajo y de las reglas de flujo de trabajo posteriores al evento

En la siguiente tabla se describe el resultado de los errores de las reglas de flujo de trabajo posteriores al evento y las acciones de flujo de trabajo en dichas reglas.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
Error de sintaxis en una condición de regla de flujo de trabajo	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ No se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo configuradas para el mismo tipo de registro y evento desencadenador. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	Detalles de la regla de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.
Error de sintaxis en una acción de flujo de trabajo	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de	Detalles de la acción de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
	trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	
Error semántico en una condición de regla de flujo de trabajo	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	Detalles de la regla de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.
Error semántico en una acción de flujo de trabajo	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	Detalles de la acción de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.
Cualquier otro error en una acción de flujo de trabajo	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se	Detalles de la acción de flujo de trabajo que ha fallado, junto con detalles del error.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
	pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	

Fallos de las acciones de flujo de trabajo y de las reglas de flujo de trabajo previas al evento

En la siguiente tabla se describe el resultado de los errores de las reglas de flujo de trabajo anteriores al evento y las acciones de flujo de trabajo de dichas reglas.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
Error de sintaxis en una condición de regla de flujo de trabajo o acción de flujo de trabajo	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ No se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo configuradas para el mismo tipo de registro y evento desencadenador. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	Detalles de la regla de flujo de trabajo o de la acción de flujo de trabajo que contiene el primer error de sintaxis que se ha encontrado, junto con detalles del error.
Error semántico en una condición de regla de flujo de trabajo	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si la regla se ha activado mediante una operación de supresión, el registro se eliminará. ■ Si la regla se ha activado mediante una operación de actualización, el registro actualizado se guardará, a	Detalles de la regla de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
	menos que la casilla de verificación Cancelar guardado esté seleccionada en la regla de flujo de trabajo. Si la casilla de verificación Cancelar guardado está seleccionada en la regla de flujo de trabajo, la operación de actualización que ha activado la regla de flujo de trabajo se cancela de la misma forma en que se cancela una operación de actualización si la condición de la regla no se cumple. Para obtener más información sobre lo que ocurre cuando la funcionalidad Cancelar guardado de la regla de flujo de trabajo cancela una operación, consulte Cancelación de operaciones de guardado de flujo de trabajo (consulte "Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo" en la página 508).	
Error semántico en una acción de flujo de trabajo	■ Si se han realizado las acciones Actualizar Valores o Crear evento de integración en la regla de flujo de trabajo, dichas acciones se retiran. No se ejecuta ninguna acción restante de la regla de flujo de trabajo. **NOTA:** Si se han realizado las acciones Crear tarea o Enviar correo electrónico, dichas acciones no se retiran. ■ Se notifica el error al usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo. Si un servicio web ha activado la regla de flujo de trabajo, se indica el fallo de la acción de flujo de trabajo en la respuesta al servicio web. ■ La operación que ha activado la regla se bloquea.	No aplicable
Cualquier otro error en una acción de flujo	■ No se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de	No aplicable

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
de trabajo	trabajo. ■ Se notifica el error al usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo. Si un servicio web ha activado la regla de flujo de trabajo, se indica el fallo de la acción de flujo de trabajo en la respuesta al servicio web. ■ La operación que ha activado la regla se bloquea.	

Fallos de acciones de flujo de trabajo y eventos programados

En la siguiente tabla se describe el resultado de los errores de los eventos programados y las acciones de flujo de trabajo de dichos eventos.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
Error de sintaxis en una acción de flujo de trabajo	■ La acción de flujo de trabajo falla en todos los registros de la lista. ■ Cada fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en el evento programado, estas acciones se pueden realizar. ■ El fallo de la acción de flujo de trabajo no impide la generación de una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada del evento.	Detalles de la acción de flujo de trabajo que contiene el error de sintaxis detectado, junto con detalles del error.
Error semántico en una acción de flujo de trabajo	■ La acción de flujo de trabajo falla en todos los registros de la lista. ■ Cada fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en el evento programado, estas acciones se pueden realizar. ■ El fallo de la acción de flujo de trabajo no impide la generación de una instancia pendiente para la	Detalles de la acción de flujo de trabajo en la que se ha detectado el error, junto con detalles del error.

Tipo de error	Resultado	Qué se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo
	siguiente incidencia programada del evento.	
El número de registros devueltos en la lista especificada en el evento programado excede el número máximo permitido.	■ No se realiza ninguna de las acciones del evento programado en ninguno de los registros de la lista. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. Se notifica una instancia única. ■ El fallo no impide la generación de una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada del evento.	Detalles del evento programado que ha fallado, junto con detalles del error.
El usuario que activó el evento programado no dispone de acceso a la lista especificada en el evento programado.	■ No se realiza ninguna de las acciones del evento programado en ninguno de los registros de la lista. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. Se notifica una instancia única. ■ El fallo no impide la generación de una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada del evento.	Detalles del evento programado que ha fallado, junto con detalles del error.
Cualquier otro error en una acción de flujo de trabajo	■ La acción de flujo de trabajo falla en todos los registros de la lista. ■ Cada fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en el evento programado, estas acciones se pueden realizar. ■ El fallo de la acción de flujo de trabajo no impide la generación de una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada del evento.	Detalles de la acción de flujo de trabajo que ha fallado, junto con detalles del error.

NOTA: Cuando una instancia de un evento programado falla, se genera otra instancia para la siguiente incidencia programada del evento. No puede volver a ejecutar una instancia con fallos.

Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario

Cuando se crean reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario, se aplican las siguientes consideraciones:

- Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario, debe tener los siguientes privilegios activados en su rol de usuario:
  - Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo
  - Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo para usuarios
- Las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario no se activan en los siguientes casos:
  - Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care realiza cambios en un registro de usuario a petición de la compañía.

    NOTA: Los usuarios pueden conceder acceso de inicio de sesión a los agentes de soporte técnico de Oracle CRM On Demand para la resolución de problemas. Si un agente de soporte técnico realiza un cambio en un registro de usuario mientras tiene una sesión iniciada como usuario, se considera que el cambio lo ha realizado el usuario al que está suplantando el agente de soporte técnico y dicho cambio activará las reglas de flujo de trabajo relevantes.
  - Cuando el administrador restablece la contraseña de un usuario haciendo clic en Restablecer contraseña en el registro del usuario.

    NOTA: si el administrador activa la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en el registro del usuario, se considera que esta acción es una actualización del registro del usuario y el cambio activará las reglas de flujo de trabajo relevantes.
  - Cuando la contraseña de un usuario se restablece a través de servicios web.
  - Cuando un usuario configura su contraseña después de iniciar sesión en Oracle CRM On Demand por primera vez.
  - Cuando un usuario cambia su contraseña.
  - Cuando un usuario configura sus preguntas de seguridad después de iniciar sesión en Oracle CRM On Demand por primera vez.
  - Cuando un usuario cambia sus preguntas de seguridad.
  - Cuando se realiza un cambio en una cuota de ventas de un registro de usuario.
- La acción del flujo de trabajo Asignar un libro no se admite en las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Usuario. Esto se debe a que los libros personalizados no se asignan a los registros de usuario de la misma forma que a otros tipos de registros como cuentas, contactos, etc. Aunque los usuarios se pueden asociar a libros para que tengan acceso a sus registros, solo se asigna al registro del usuario el libro de usuario predeterminado.
- No puede utilizar la acción del flujo de trabajo Actualizar valores para actualizar el campo Estado de un registro de usuario.
- Si una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario tiene una acción Actualizar valores y esta regla se activa debido a un cambio realizado en el registro del usuario a través del enlace Mi configuración, la acción Actualizar valores no actualiza ningún campo de solo lectura del usuario.

- Al crear una acción de flujo de trabajo Enviar correo electrónico para el tipo de registro de usuario, la opción Dirección de correo específica no está disponible en el campo Para. Solo están disponibles las opciones Usuario específico y Dirección correo en registro. Para la opción Dirección correo en registro, puede seleccionar una de las opciones siguientes:
  - **Usuario actual.** Se trata del usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo.
  - **Supervisor.** Se trata del usuario que se especifica en el campo Supervisor del registro de usuario que se ha creado o actualizado a través de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo.
  - **Informa a** Se trata del usuario que se especifica en el campo Informa a del registro de usuario que se ha creado o actualizado a través de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo.

  Del mismo modo, al crear una acción del flujo de trabajo Crear tarea para el tipo de registro Usuario, las opciones que hay disponibles para la opción Dirección correo en registro en el campo Propietario son Usuario actual, Supervisor e Informa a.

Creación de reglas de flujo de trabajo

Este tema explica cómo crear reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente a Evento programado. Para obtener información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado, consulte Creación de eventos programados (en la página 504).

NOTA: si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo está activada en el perfil de la compañía, el campo Traducir a idioma estará disponible en la página Detalle de regla de flujo de trabajo y en la página Edición de regla de flujo de trabajo al editar una regla de flujo de trabajo existente. El campo Traducir a idioma permite introducir versiones traducidas de los mensajes de error personalizados que se devuelven a los usuarios o servicios web si no se cumple la condición en una regla de flujo de trabajo y la casilla de verificación Cancelar almacenamiento está activada para la regla. Para obtener más información sobre el campo Traducir a idioma, consulte Cancelación de operaciones de almacenamiento de flujo de trabajo (consulte "Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo" en la página 508).

Antes de comenzar. La funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473). Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre las consideraciones para crear las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 497). Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

Para crear una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.

3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:

- Para crear una nueva regla de flujo de trabajo a partir de la copia de una existente, haga clic en Copiar en la regla de flujo de trabajo que desee copiar.
- Para crear una nueva regla de flujo de trabajo que no esté basada en una existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.

4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla.

La siguiente tabla describe los campos de regla.

Campo	Descripción
Nombre de flujo de trabajo	Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres.
Activa	Utilice la casilla de verificación Activo para activar y desactivar la regla. Es posible activar al mismo tiempo un número cualquiera de reglas de flujo de trabajo.
Pedido	Este campo es de sólo lectura cuando crea la regla de flujo de trabajo. Determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, el mismo tipo de registro. Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Tras asociación con principal o Tras disociación con principal, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro. Posteriormente, puede cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546).
Salir	Si selecciona la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo y se cumple la condición de la regla, se llevarán a cabo las acciones activas en esta regla de flujo de trabajo. No obstante, no se activará ninguna de las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro principal. Si no se cumple la condición de la regla de trabajo, Oracle CRM On Demand aplicará la siguiente regla de la secuencia, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo.
Descripción	(Opcional) Introduzca información adicional sobre la regla de

Campo	Descripción
	flujo de trabajo como, por ejemplo, el propósito de la regla.
Tipo de registro	Seleccione el tipo de registro para la regla de flujo de trabajo. En el caso de eventos desencadenadores de creación, actualización y eliminación, cada regla de flujo de trabajo está relacionada únicamente con un tipo de registro. La regla se evalúa para ese tipo de registro y las acciones se realizan sobre ese mismo tipo. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro de la regla. Para las reglas de flujo de trabajo donde el evento desencadenador en la reglas Tras asociación con principal o Tras disociación del principal, seleccione el tipo de registro del registro secundario. Por ejemplo, si desea que la regla de flujo de trabajo se desencadene cuando se asocie un registro de contacto a un registro de cuenta, seleccione Contacto en este campo y seleccione Cuenta en el campo Tipo de registro principal.
Evento desencadenador	Seleccione el evento que desencadena la regla. Cuando este evento tiene lugar en un registro de un tipo concreto, se evalúa la regla. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el evento desencadenador de la regla. **NOTA:** los eventos desencadenadores Tras asociación con principal y Tras disociación del principal sólo son compatibles para los tipos de registro Cuenta, Contacto y Oportunidad. Para obtener más información, consulte la sección Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación y disociación (consulte "Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación" en la página 479).
Tipo de registro principal	Este campo se muestra al seleccionar el evento desencadenador Tras asociación con principal o Tras disociación del principal. Seleccione el tipo de registro principal. Por ejemplo, si está configurando una regla de flujo de trabajo que se desencadenará cuando se asocie un registro de contacto con un registro de cuenta principal, seleccione Cuenta en este campo y Contacto en el campo de tipo de registro.

5 Si desea definir alguna condición en la regla de flujo de trabajo, haga clic en el icono *fx* de la sección Condición de regla de flujo de trabajo y utilice el Expression Builder para definir la condición de la regla de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).

NOTA: si no se define ninguna condición en la regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.

Al crear condiciones en las reglas de flujo de trabajo, tenga en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las condiciones de la regla de flujo de trabajo pueden contener un máximo de 2048 caracteres.

- Puede configurar reglas de trabajo que sean específicas de un canal o rol determinados. Para obtener más información sobre la restricción de reglas de flujo de trabajo a roles o canales concretos, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 512).
- Para determinar si se ha actualizado un campo de un registro, utilice una condición similar a la siguiente en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la cadena utilizada para determinar si ha cambiado el campo es *No válido*, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando:

  ```
  IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "No válido")
  ```

PRECAUCIÓN: la función PRE no devuelve el valor anterior de un campo si la función se utiliza en otro flujo de trabajo o acción llamada después de una acción de espera. Para obtener más información sobre la función PRE(), consulte PRE (en la página 981).

6 Si la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo está disponible, podrá especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla.

Para obtener más información acerca de cómo especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla, consulte Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo (consulte "Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo" en la página 508).

7 Guarde la regla de flujo de trabajo.

Cuando haya guardado la regla, puede crear acciones para dicha regla. Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)

- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Creación de eventos programados (en la página 504)
- Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo (consulte "Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo" en la página 508)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Acerca de los eventos programados

Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado. Las acciones de flujo de trabajo de un evento programado se realizan en una lista de registros, mientras que las acciones de otros tipos de reglas de flujo de trabajo se realizan en un solo registro.

NOTA: Por evento programado se entiende el evento de lanzamiento para un evento programado.

Puede crear eventos programados para todos los tipos de registro de nivel superior que admitan funciones de gestión de listas, y para los tipos de registro Lista de precios, Producto, Categoría de productos y Usuario.

Al crear un evento programado, se selecciona una lista filtrada que devuelve los registros para los que se desea que se realicen las acciones de flujo de trabajo. Cada vez que se ejecuta el evento programado, se realizan las acciones para los registros que devuelve la lista filtrada en esa fecha. Los registros se procesan en secuencia; es decir, todas las acciones de flujo de trabajo en el evento programado se realizan siguiendo el orden especificado en el evento programado para el primer registro de la lista y, a continuación, se realizan todas las acciones para el segundo registro de la lista, y así sucesivamente.

Por ejemplo, puede que desee que Oracle CRM On Demand envíe un recordatorio por correo electrónico a los propietarios de actividades abiertas cuya fecha de vencimiento haya pasado, y que la acción se repita en intervalos de una semana. Para configurar esta opción, debe crear un evento programado en el que seleccione una lista previamente definida que devuelva todas las actividades abiertas para las que haya pasado la fecha de vencimiento. Debe configurar el evento programado para que se repita a intervalos de una semana y, a continuación, crear una acción Enviar correo electrónico en el evento programado. La primera instancia del evento programado se ejecuta en la fecha de inicio especificada, y se envía un recordatorio por correo electrónico al propietario de cada actividad abierta para la que ha pasado la fecha de vencimiento. El evento programado continúa ejecutándose automáticamente en intervalos de una semana hasta llegar a la fecha final especificada (o hasta que el evento se haya ejecutado las veces indicadas).

Las incidencias de los eventos programados se programan y ejecutan del siguiente modo:

- Cuando se activa un evento programado, se genera una instancia pendiente para la primera incidencia programada del evento, y su estado se define en Programado. La instancia pendiente se muestra en el supervisor de espera de flujo de trabajo. Para obtener información sobre los campos que se muestran en una instancia pendiente, consulte Campos de instancia pendiente de flujos de trabajo (consulte "Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo" en la página 561).

NOTA: La fecha de reanudación de una instancia pendiente de un evento programado será el momento más temprano en el que se puede ejecutar la instancia. En función de la carga de la base de datos Oracle CRM On Demand y el servidor Oracle CRM On Demand en ese momento, puede que la instancia no se ejecute inmediatamente.

- Cuando se ejecuta una instancia del evento programado, ocurre lo siguiente:
  - Si la casilla de verificación Activar notificación está activada en el evento programado, Oracle CRM On Demand envía un correo electrónico al usuario que activó el evento programado para confirmar que se ha ejecutado la instancia.
  - Además, se genera otra instancia para la siguiente incidencia programada del evento.
- Una vez que se completan todas las instancias del evento programado, el evento se desactiva (es decir, la selección de la casilla de verificación Activo del evento programado se anula automáticamente) y su estado se define en Finalizado.

Estado de evento programado

El campo Estado de un evento programado se actualiza automáticamente y es de solo lectura. En el campo Estado se pueden mostrar los siguientes valores:

- **No programado.** El evento programado nunca se ha activado.
- **Programado**. El evento programado está activo y existe una instancia pendiente del evento.
- **Finalizado.** Todas las incidencias programadas del evento programado se han contemplado.
- **Finalizado.** Se ha borrado la instancia que se acaba de generar del evento programado del supervisor de espera de flujo de trabajo, o bien el evento programado se ha desactivado.

  Para obtener más información sobre lo que ocurre al eliminar una instancia de un evento programado del supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Eliminación de instancias pendientes del supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559).

Acerca de la eliminación de eventos programados

Si elimina un evento programado antes de que se ejecuten todas las incidencias programadas del evento, ocurre lo siguiente:

- Si existe una instancia pendiente del evento programado, la instancia se elimina del supervisor de espera de flujo de trabajo.
- Si se está ejecutando una instancia del evento programado, la instancia falla. El fallo no se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.
- No se generan más instancias del evento programado.

Acerca de la desactivación de eventos programados

Si desactiva un evento programado antes de que se ejecuten todas las incidencias programadas del evento, ocurre lo siguiente:

- El estado del evento programado se define en Terminado.

- Si existe una instancia pendiente del evento programado, la instancia se elimina del supervisor de espera de flujo de trabajo.
- Si se está ejecutando una instancia del evento programado en ese momento, puede que alguna de las acciones falle.

  Durante el tiempo en el que se ejecuta una instancia de un evento programado, Oracle CRM On Demand realiza comprobaciones cada cinco minutos para determinar si el evento programado continúa activo. Si es evento programado se ha desactivado, la instancia termina. Cualquier acción que no se haya realizado antes falla, y las instancias de error de las acciones con fallos se notifican en el supervisor de errores.
- No se generan más instancias del evento programado.

Si activa la casilla de verificación Activo en un registro de evento programado que se hubiera desactivado antes, el registro de evento programado se trata como un nuevo evento programado. En función de la programación, ocurrirá una de las siguientes situaciones:

- **Si se programan futuras incidencias.** El estado del evento programado se define en Programado y se genera una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada. El número de incidencias del evento programado se restablece en 1 cuando se genera la instancia.
- **Si no se programan futuras incidencias.** La selección de la casilla de verificación Activo del evento programado se vuelve a anular automáticamente y el estado del evento programado se define en Finalizado.

Para obtener información sobre la creación de eventos programados, consulte Creación de eventos programados (en la página 504).

Creación de eventos programados

En este tema se describe cómo crear eventos programados (es decir, reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado). Para obtener información sobre cómo crear reglas de flujo de trabajo con cualquier otro evento de lanzamiento, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498).

Al programar un evento, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No se puede especificar una condición en un evento programado. Las instancias programadas del evento y las acciones de flujo de trabajo del evento se ejecutan siempre a menos que se produzca un error.

  NOTA: Cuando se selecciona el evento de lanzamiento Evento programado en la página Nueva regla de flujo de trabajo, la página se refresca. La sección Condición de error de flujo de trabajo de la página se elimina y la sección Detalles de programa, en la que se especifica el programa del evento, pasa a estar disponible.
- Por motivos de rendimiento, se recomienda evitar la configuración de varios eventos programados de ejecución simultánea.
- Debe especificar una hora y una fecha de inicio para el evento programado e indicar una hora y una fecha finales o el número de veces que se debe ejecutar el evento.

  NOTA: Oracle CRM On Demand no genera ninguna instancia para fechas y horas pasadas, incluso si las especifica. Por ejemplo, si especifica el 15 de enero de 2018 como fecha de inicio para un evento programado que se va a repetir 10 veces en intervalos de un mes y la fecha actual es 30 de mayo de 2018, la primera instancia del evento se programa para el 15 de junio de 2018. Solo se ejecutarán las instancias de las cinco incidencias futuras.

- Si indica que el evento programado se debe ejecutar en una fecha concreta del mes y un determinado mes no la incluye, el evento no se ejecutará ese mes. Por ejemplo, si selecciona el día 29 del mes, el evento no se ejecutará en febrero, a menos que el año sea bisiesto.

Al seleccionar una lista para un evento programado, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- No se puede activar el evento programado si no se dispone de acceso a la lista filtrada que se selecciona en dicho evento.
- Si el usuario que activa el evento programado no dispone de acceso a la lista seleccionada en el evento programado en el momento en el que se ejecuta una instancia del evento, la instancia falla.
- Cuando se ejecuta una instancia del evento programado, la lista que se devuelve incluye solo los registros que cumplen los criterios de filtro de lista y que puede ver el usuario que activa el evento programado.
- El número máximo de registros que puede procesar una instancia de un evento programado es 1000. Si la lista que se selecciona en el evento programado devuelve un número superior al máximo permitido al ejecutar una instancia del evento, la instancia falla. Para evitar este problema, asegúrese de que el filtro de la lista que seleccione para el evento programado esté configurado de forma que no sea probable que devuelva una lista con muchos registros.
- Al especificar el filtro para la lista que desee utilizar para los eventos programados, puede utilizar una o más de las siguientes funciones de los campos Fecha y Fecha/hora:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

  Puede utilizar estas funciones con las siguientes condiciones:
  - Entre
  - Igual a
  - El
  - El o después de
  - El o antes de
  - No entre
  - No igual a

  Puede escribir la expresión que contiene las funciones directamente en el campo de valor de filtro de los criterios de la lista. Por ejemplo, para que se devuelvan registros de oportunidad cuando la fecha de cierre sea dos días después de la fecha actual (es decir, la fecha de ejecución del evento programado), seleccione la condición Igual a e introduzca la siguiente expresión:

  Today() + 2

  Otro ejemplo, para que se devuelvan los registros de oportunidad potencial cuando la fecha de cierre estimada esté en las próximas 36 horas, seleccione la condición Entre e introduzca la siguiente expresión:

  Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

  Para obtener más información acerca de estas funciones, consulte los siguientes temas: Duration (en la página 953), Timestamp (en la página 986), and Today (en la página 989).

Antes de comenzar:

- Deberá configurar la funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand para la empresa, como se describe en Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo (en la página 472).
- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario.
- Para crear eventos programados para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre los factores que tener en cuenta para crear eventos programados para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 497). Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).
- Revise la sección Acerca de los eventos programados (en la página 502).

Para crear un evento programado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo evento programado copiando un evento existente, haga clic en Copiar en el evento programado que desee copiar.
   - Para crear un nuevo evento programado que no se base en uno existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de evento programado.

   En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo	Descripción
Nombre de flujo de trabajo	Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres.
Activa	Utilice la casilla de verificación Activo para activar o desactivar el evento programado. Hasta el momento en el que un evento programado se active, el campo Iniciado por del registro del evento programado muestra el nombre del usuario que ha creado el evento programado. El campo Iniciado por se muestra en la página Detalles del evento programado una vez que el registro se guarda. Una vez que se selecciona la casilla de verificación Activo del evento programado y se guarda el registro, el campo Iniciado por del registro se actualiza para mostrar el nombre del usuario que

Campo	Descripción
	ha seleccionado la casilla de verificación Activo. El usuario debe disponer de acceso a la lista seleccionada en el evento programado en el momento en el que se ejecuta una instancia del evento. Si no dispone de acceso, la instancia falla. El campo Iniciado por de todas las instancias pendientes y todas las instancias de error para el evento programado también muestra el nombre del usuario que ha seleccionado la casilla de verificación Activo en el evento programado. Para obtener más información sobre lo que ocurre al activar o desactivar un evento programado, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502). **NOTA:** Cuando se activa un evento programado, se genera inmediatamente una instancia para la siguiente incidencia programada del evento. Se recomienda configurar todas las acciones del flujo de trabajo en el evento programado antes de activarlo. Si no lo hace y la hora de inicio del evento programado se aproxima, puede que la primera instancia se ejecute antes de que haya terminado de configurar las acciones del flujo de trabajo.
Descripción	(Opcional) Introduzca información adicional sobre el evento programado, como la finalidad del evento.
Tipo de registro	Seleccione el tipo de registro para el evento programado. Un evento programado solo puede estar relacionado con un tipo de registro. Una vez que el evento se ha creado, no podrá cambiar el tipo de registro en el evento.
Evento desencadenador	Se seleccionad el evento programado.
Activar notificación	Seleccione esta casilla de verificación si desea que Oracle CRM On Demand envíe un correo electrónico cada vez que una instancia del evento programado se complete correctamente, falle o se elimine una instancia pendiente del evento. El correo electrónico se envía al usuario que activa el evento programado.

5 En la sección Detalles de programa, haga clic en el icono Buscar (lupa) y, a continuación, seleccione la lista filtrada que devuelve los registros en los que desea que se apliquen las acciones de flujo de trabajo.

6 En el campo Fecha/hora de inicio, seleccione la fecha y la hora a la que desea que se ejecute la primera instancia del evento programado.

7 En el campo Recurrente, seleccione el intervalo con el que desea que se repita el evento programado (por ejemplo, semanal).

8 En el campo Cada, configure el período de intervalo para las instancias recurrentes. Por ejemplo, si selecciona Semanal en el campo Recurrente y desea que las instancias se repitan en intervalos de dos semanas, introduzca 2 en el campo Cada. El valor mínimo que puede introducir es 1.

9 Si selecciona Mensual en el campo Recurrente, podrá programar la ejecución del evento programado el último día de cada mes en el que se ejecute el evento. Para ello, solo tiene que activar la casilla de verificación Último día del mes.

Por ejemplo, si configura un evento programado para que comience el 2 de abril y se repita en intervalos de dos meses, la primera instancia del evento se ejecutará el 23 de abril. La segunda instancia se ejecutará el 23 de junio, la tercera el 23 de agosto y, así, sucesivamente. Sin embargo, si selecciona la casilla de verificación Último día del mes, la primera instancia del evento se ejecutará el 30 de abril, la segunda el 30 de junio, la tercera el 31 de agosto y, así sucesivamente.

10 Indique el número de veces que desea que se ejecute el evento programado, o especifique la hora y la fecha final del siguiente modo:

- Seleccione la opción Después y, a continuación, especifique el número de veces que se va a ejecutar el evento programado. El valor que introduzca debe ser mayor que 0 (cero).
- Seleccione la opción Por fecha y hora y, a continuación, seleccione la fecha y la hora para el evento programado. La fecha y la hora de finalización deben ser posteriores a la fecha y la hora de inicio.

11 Guarde los cambios.

Acerca de la actualización de eventos programados

Una vez que un evento programado se activa, no se puede cambiar el programa ni seleccionar otra lista en el evento programado. Aun así, puede finalizar el evento programado desactivándolo. Una vez que anula la selección de la casilla de verificación Activo del evento programado y guarda el registro, puede editar el evento programado para cambiar el programa o seleccionar otra lista. Si el evento programado se activa de nuevo, se trata como un nuevo evento programado.

ADVERTENCIA: Al desactivar un evento programado, se eliminan las instancias pendientes del evento. Además, si una instancia del evento programado está en ejecución, puede que algunas acciones fallen para determinados registros de la lista. Para obtener más información sobre lo que ocurre al desactivar un evento programado, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502).

Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo

En las reglas de flujos de trabajo que tengan el activador Antes de guardar registro modificado, puede utilizar la funcionalidad Cancelar guardado para especificar que la operación para guardar los cambios que activan la regla se cancelará si no se cumple la condición de la regla. Sin embargo, los cambios que realice Oracle CRM On Demand no se cancelan, aunque se especifique que la operación de guardado se va a cancelar.

Acerca de la traducción de mensajes para operaciones de almacenamiento de flujos de trabajo canceladas

Cuando configure la funcionalidad de cancelación de la operación de almacenamiento en una regla de flujo de trabajo, puede especificar un mensaje personalizado que se devolverá al usuario o servicio web si no se cumple la condición de la regla y está activada la casilla de verificación Cancelar grabación para la regla. Puede que la compañía desee proporcionar versiones traducidas de los mensajes personalizados para los usuarios que no utilicen el idioma predeterminado de la compañía. La capacidad de introducir versiones traducidas del mensaje personalizado se controla mediante la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo en el perfil de la

compañía. Si esta casilla de verificación está desactivada en el perfil de la compañía, no puede introducir mensajes traducidos para las reglas de flujo de trabajo.

Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo está activada en el perfil de la compañía, el comportamiento será el siguiente:

- El campo Traducir a idioma está disponible en las páginas Detalle de regla de flujo de trabajo y Edición de regla de flujo de trabajo cuando edita una regla de flujo de trabajo existente. Después de crear una regla de flujo de trabajo en la que se especifique un mensaje personalizado, el mensaje aparecerá en azul y entre corchetes en todos los idiomas excepto en el idioma predeterminado de la compañía. Podrá entonces editar las reglas de flujo de trabajo para introducir las versiones traducidas del mensaje.

  NOTA: en caso de no especificar ningún mensaje personalizado, se devolverá un mensaje predeterminado. No podrá introducir versiones traducidas del mensaje predeterminado.

- La casilla de verificación Marcar para traducción está disponible en las páginas Edición de regla de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo para las reglas de flujo de trabajo existentes. Si cambia el mensaje de una regla existente en el idioma predeterminado para la compañía, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si las versiones traducidas del mensaje se tienen que reemplazar por el mensaje actualizado o si permanecen tal cual. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, el mensaje actualizado aparece en la fuente predeterminada en el idioma predeterminado de la compañía, y en azul y entre corchetes en los demás idiomas hasta que introduzca el mensaje traducido en cada idioma. Si no activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el mensaje en el idioma predeterminado de la compañía, el mensaje cambia en este idioma, pero los mensajes traducidos no se actualizan.

  NOTA: cuando se crea una regla de flujo de trabajo, la casilla de verificación Marcar para traducción está desactivada y en estado de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo se activa al editar una regla de flujo de trabajo existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma diferente al idioma predeterminado de la compañía en el campo Traducción al realizar la edición de la regla de flujo de trabajo.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe tener también el privilegio Cancelar guardado del flujo de trabajo y el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo.

NOTA: La excepción es el tipo de registro Oportunidad. Para las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Oportunidad, no hace falta tener el privilegio Cancelar guardado del flujo de trabajo en el rol de usuario para poder utilizar la funcionalidad Cancelar guardado. Dado que su rol de usuario tiene el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo, puede usar la función Cancelar guardado en las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Oportunidad que tenga el activador Antes de guardar registro modificado.

Para cancelar la operación de guardado de un flujo de trabajo si no se cumple la condición de regla

1. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones si la condición es falsa, seleccione la casilla de verificación Cancelar grabación.

2. (Opcional) Especifique el mensaje de error que se mostrará cuando se cancele la operación de grabación por el hecho de que no se cumpla la condición de la regla.

3. Guarde los cambios.

En la siguiente tabla, se describen las opciones propias de la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación solo está disponible si se activa la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo en el perfil de la compañía. Si cambia el mensaje de una regla de flujo de trabajo en el idioma predeterminado para la compañía, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción como se indica a continuación: ■ Si desea que las versiones traducidas del mensaje se reemplacen por el mensaje actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del mensaje se mantengan sin modificaciones, no active la casilla de verificación Marcar para traducción.
Cancelar grabación	Si selecciona esta casilla de verificación, se realizarán las siguientes acciones en caso de que no se cumpla la condición de la regla: ■ Finaliza la regla de flujo de trabajo. ■ También finalizan todas las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro que contengan el evento desencadenador Antes de guardar reg. mod. ■ Se deshacen todos los cambios anteriores realizados en el estado del registro, excepto los realizados por Oracle CRM On Demand. ■ El registro vuelve a su estado original. Sin embargo, si Oracle CRM On Demand realiza una actualización del registro, el cambio anula la acción Cancelar grabación. Por ejemplo, si el contacto principal se quita de los contactos relacionados, Oracle CRM On Demand actualiza la información de contacto principal en el registro de oportunidad principal. Esta actualización de Oracle CRM On Demand anula cualquier acción Cancelar grabación en el registro de oportunidad. ■ No se desencadena ninguna regla de flujo de trabajo posterior para el mismo tipo de registro que contenga el evento desencadenador Al modificar reg. guardado. ■ Se devuelve un mensaje según se describe a continuación: ■ En caso de que alguna acción de usuario active la regla, aparece un mensaje al usuario cuya acción ha activado la regla.

Campo	Descripción
	■ En caso de que sea algún servicio web el que invoque la regla, se devuelve un mensaje al servicio web como una cadena de error. Puede especificar el mensaje en el campo Mensaje mostrado. En caso de que la selección de esta casilla de verificación esté anulada, la operación de grabación no se ve afectada (y no se devuelve ningún mensaje) en caso de que no se cumpla la condición de la regla. La selección de la casilla de verificación Cancelar grabación está anulada de forma predeterminada.
Mensaje mostrado	En este campo, puede especificar el mensaje que se devuelve al usuario o el servicio web en caso de que no se cumpla la condición de la regla y de que la casilla de verificación Cancelar grabación esté seleccionada para dicha regla. En caso de no especificar ningún mensaje en este campo, se devolverá un mensaje predeterminado. El mensaje puede contener un máximo de 1.999 caracteres.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de un mensaje para una operación de almacenamiento de flujo de trabajo cancelada.

Para introducir una versión traducida de un mensaje para un flujo de trabajo

1. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en el enlace Editar para la regla de flujo de trabajo.
2. En la página Edición de regla de flujo de trabajo, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma para el que desea introducir un mensaje traducido.

   NOTA: si selecciona un idioma diferente al idioma predeterminado de la compañía, no puede crear una regla de flujo de trabajo desde la página Edición de regla de flujo de trabajo o Detalle de regla de flujo de trabajo. Solo puede crear una regla de flujo de trabajo si el idioma predeterminado de la compañía está seleccionado en el campo Traducir a idioma.
3. En el campo Visualización de mensajes, introduzca el mensaje traducido.
4. Guarde los cambios.

Repita este procedimiento para cada idioma.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)

Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos

Al crear una regla de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento que no sea Evento programado, puede restringir la regla a canales o roles concretos; para ello, solo tiene que agregar una condición a la regla.

Para evitar que un canal llame a una regla de flujo de trabajo

- Utilice la función ExcludeChannel() en la expresión de condición.

  Por ejemplo, para evitar que una operación de importación de gran tamaño active una regla de flujo de trabajo, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

  ```
  ExcludeChannel ("Importar")
  ```

  Para obtener más información sobre la función ExcludeChannel(), consulte ExcludeChannel (en la página 956).

Para restringir una regla de flujo de trabajo a un rol concreto

- Utilice la función UserValue() con el atributo <Rol> en la expresión de condición.

  Por ejemplo, para restringir una regla de flujo de trabajo y que se llame sólo cuando el rol del usuario cuya acción activa la regla sea Administrador y la prioridad del registro esté establecida en Alta, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

  ```
  UserValue('<Rol>')="Administrador" AND [<Prioridad>]="Alta"
  ```

  Para obtener más información sobre la función UserValue(), consulte UserValue (en la página 991).

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro

Una acción para asignar un libro en una regla de flujo de trabajo asigna automáticamente un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo. Puede seleccionar el libro específico que desea asignar al registro o especificar una expresión que equivalga al nombre del libro que se va a asignar al registro.

Especificar una expresión que equivalga a un nombre de libro le permite configurar una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que le permitirá asignar un libro diferente a registros diferentes, según el resultado de la expresión. Imagine, por ejemplo, que tiene cuentas en Norteamérica y en EMEA. Es posible que quiera configurar dos libros distintos para las diferentes ubicaciones y asignar cada uno de ellos a una cuenta según su ubicación. Para ajustar esta configuración puede crear dos libros: uno denominado Norteamérica y otro denominado EMEA. A continuación puede crear un campo de lista de selección personalizado denominado Ubicación de ventas con los valores Norteamérica y EMEA y agregarlo al diseño de la página para el tipo de registro de cuenta de los roles correspondientes. A continuación, puede crear una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que hace lo siguiente cuando se actualiza un registro de cuenta:

- Evalúa una expresión para determinar el valor que se ha seleccionado en el campo Ubicación de ventas en el registro de la cuenta.
- Asocia el registro de la cuenta al libro cuyo nombre coincida con el valor devuelto por la expresión.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente explica cómo crear una acción para asignar un libro.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción para asignar un libro

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Asignar un libro.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
6. Para especificar el libro que se va a asignar a los registros, realice uno de estos procedimientos:

- Haga clic en el botón selector detrás del campo Nombre de libro, seleccione el libro que desea asignar a los registros y haga clic en Aceptar.
- Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder. A continuación, cree la expresión que equivalga al nombre del libro que se va a asignar a los registros y haga clic en Guardar.

  Por ejemplo, para ofrecer la configuración descrita anteriormente en este tema, seleccione el campo personalizado Ubicación de ventas de la lista. A continuación, el nombre independiente del idioma aparece en el editor de expresiones con la sintaxis adecuada.

  NOTA: Si la expresión equivale a un valor nulo o un valor que no sea un nombre de libro válido, se produce un fallo en la acción del flujo de trabajo y se registra un error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.

  Para obtener más información sobre Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).

7 Seleccione la opción de asignación adecuada y Aplicar a.

  Para obtener una descripción de las opciones, consulte Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425).

  NOTA: Si desea que la acción de flujo de trabajo reasigne los registros de un libro a otro diferente, puede especificar el libro que se va a sustituir en el campo Sustituir libro. Puede seleccionar el nombre del libro que se va a sustituir o puede usar Expression Builder para crear una expresión que equivalga al nombre del libro que se va a sustituir. Si la expresión equivale a un valor nulo o un valor que no sea un nombre de libro válido, se produce un fallo en la acción del flujo de trabajo y se registra un error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.

8 Guarde la acción.

Modos de propiedad de registros y asignación de libros

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.
- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración

La acción Crear evento de integración en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.

Acerca de las acciones de creación de evento de integración y de espera

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

Acerca de los formatos de valor de lista de opciones en eventos de integración

Según la forma en la que configure las colas de eventos de integración, los valores de los campos de la lista de opciones en los eventos de integración se pueden registrar en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración o como valores de código que no depende del idioma (LIC). Para obtener más información sobre cómo especificar el formato de valor de la lista de opciones para una cola de eventos de

integración, consulte Creación de colas de eventos de integración (consulte "Crear colas de eventos de integración" en la página 888) y Gestión de la configuración de eventos de integración (en la página 889).

Acerca de los indicadores Facturación, Envío y Principal en los registros Cuenta y Dirección de contacto

En los eventos de integración del tipo de registro Dirección de cuenta, puede incluir los indicadores Facturación y Envío que determinan si una dirección es la dirección de facturación o la dirección de envío designada para la cuenta. De forma similar, en los eventos de integración para el tipo de registro Dirección de contacto, pueden incluir el indicador Principal que determina si una dirección es la dirección principal del contacto. Aun así, no podrá realizar un seguimiento de los cambios en los indicadores Facturación, Envío y Principal. Es decir, los cambios que se realicen en estos indicadores no se podrán utilizar para activar la creación de eventos de integración, aunque esté seleccionada la casilla Incluir siempre de los indicadores. Si incluye uno de estos indicadores en un evento de integración y dicho indicador se cambia al mismo tiempo que un campo para el que se realiza el seguimiento de los cambios, el evento de integración que se crea como resultado del cambio en dicho campo no muestra el nuevo valor del indicador. En su lugar, el evento de integración muestra el valor del indicador antes de que se realizara la actualización. Aun así, la próxima vez que se cree un evento de integración como resultado de un cambio en un campo del que se realice un seguimiento, el evento de integración incluirá el valor del campo de indicador después de haber aplicado la actualización anterior.

Por ejemplo, suponga que usted tiene dos direcciones, Dirección A y Dirección B, vinculadas a un contacto, Jane Smith. La dirección A es la dirección principal de Jane Smith. Tiene una acción Crear evento de integración de flujo de trabajo para el tipo de registro Dirección de contacto que se ha configurado de la siguiente forma:

- La casilla Seguimiento de cambios está seleccionada solo para el campo Tipo de dirección.
- La casilla Incluir siempre está seleccionada para el campo Principal.

Si un usuario actualiza el campo Tipo de dirección en la dirección A del registro de direcciones de contacto de Jane Smith y además anula la selección de la casilla Principal de la dirección A, el evento de integración que crea la acción de flujo de trabajo como resultado del cambio en el campo Tipo de dirección muestra el nuevo tipo de dirección, pero el valor del indicador Principal en el evento de integración aún indica que la dirección A es la dirección principal de Jane Smith. Pero la próxima vez que se cambie el campo Tipo de dirección de la dirección A del registro de dirección de contacto y se cree un evento de integración como resultado del cambio, el indicador Principal del evento de integración mostrará que la dirección A no es la dirección principal de Jane Smith.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear un evento de integración.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento que se describe, debe tener el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción de creación de evento de integración

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.

c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear evento de integración.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6. Seleccione las colas de integración en las que se escribirán los eventos de integración.

7. En el campo Versión de esquema, si el tipo de registro de la regla del flujo de trabajo admite el esquema para Web Services v1.0 y Web Services v2.0, seleccione la versión del servicio web que se debe utilizar para los eventos de integración.

   Si el tipo de registro de la regla del flujo de trabajo admite el esquema para Web Services v1.0 y Web Services v2.0, Web Services v2.0 se selecciona de forma predeterminada en el campo Versión de esquema, pero puede cambiar la selección antes de guardar la acción del flujo de trabajo.

   NOTA: después de crear y guardar la acción del flujo de trabajo, no puede cambiar el valor en el campo Versión de esquema.

   Si el tipo de registro para la regla del flujo de trabajo admite solo un esquema, la versión del servicio web está seleccionada de forma predeterminada. Para obtener más información sobre el servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

8. Guarde la acción de flujo de trabajo.

9. En el menú de nivel de registro de la lista de acciones, seleccione Configurar para la acción de evento de integración que desee configurar.

   NOTA: la opción Configurar no está disponible para acciones en las que el evento activador sea Cuando se combinan registros.

10. En la página Configurar seguimiento de evento de integración, seleccione las casillas de verificación para los campos, según sea necesario:

- Seleccione la casilla de verificación Incluir siempre si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado.

- Seleccione la casilla de verificación Seguimiento de cambios si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo.

11 Guarde los cambios.

En la tabla siguiente se describen los campos de la página Configurar seguimiento de evento de integración.

Campo	Descripción
Nombre mostrado	Nombre del campo, tal cual se muestra en la interfaz de usuario.
Etiqueta de integración	Etiqueta de integración que se utiliza cuando el campo se incluye en el evento de integración. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.
Obligatorio	Esta casilla de verificación de sólo lectura indica si el campo se ha configurado como campo necesario.
Incluir siempre	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado. **NOTA:** la casilla de verificación Incluir siempre está seleccionada de forma predeterminada y su selección no se puede anular para determinados tipos que usa Oracle CRM On Demand.
Seguimiento de cambios	Seleccione esta casilla de verificación si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo. Para obtener más información sobre la casilla Seguimiento de cambios, consulte *Acerca de la casilla Seguimiento de cambios* en este tema.

Acerca de la casilla Seguimiento de cambios

La casilla Seguimiento de cambios no está disponible si el evento activador de la regla de flujo de trabajo es Antes de eliminar el registro, Tras asociación con principal o Tras disociación de principal. Asimismo, si el evento activador de la regla de flujo de trabajo es Tras asociación de principal o Tras disociación de principal, el conjunto de campos mostrados en la página será el conjunto de campos del nivel de registro secundario. No puede configurar el conjunto de campos incluido en el evento de integración a nivel de registro principal.

Para las acciones de flujo de trabajo en las que esté disponible la casilla Seguimiento de cambios, la acción de flujo de trabajo crea un evento de integración solo si la casilla Seguimiento de cambios está seleccionada para al menos un campo y si el cambio se detecta en al menos uno de los campos para los que se haya seleccionado la casilla Seguimiento de cambios. Cuando se crea un evento de integración, se incluyen todos los campos que tienen la casilla Incluir siempre seleccionada en la acción de flujo de trabajo.

Excepciones de campos del sistema

Si el evento que activa la regla de trabajo no es Al guardar el registro nuevo, Oracle CRM On Demand no genera eventos de integración en los casos en que la casilla de verificación Seguimiento de cambios esté seleccionada en uno o más de los siguientes campos del sistema, y no en otros:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Para obtener más información sobre los eventos de integración, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 886).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)
- Acerca de los eventos de integración (en la página 886)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea

Una acción de creación de tarea en una regla de flujo de trabajo crea una tarea automáticamente cuando se cumplen las condiciones en la regla de flujo de trabajo.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

La acción Crear tarea está disponible para el tipo de registro Actividad, por lo que puede configurar reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al guardar nuevos registros de actividad o actualizar, eliminar o restaurar registros de actividad existentes. Las tareas de seguimiento creadas para los registros de actividad no activan las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el tipo de registro Actividad. Para obtener más información, consulte Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades (en la página 524).

Tareas enlazadas a registros principales

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea, el registro que ha activado la regla de flujo de trabajo se convierte en el registro principal del nuevo registro de tarea secundaria. Además, las actividades creadas por las acciones de la regla de flujo de trabajo se enlazan automáticamente a otros registros principales, de la siguiente forma:

- Cuando se crea una actividad para un registro de oportunidad con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal de la oportunidad, así como al propio registro de oportunidad.
- Cuando se crea una actividad para un registro de solicitud de servicio con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal y el contacto de la solicitud de servicio, así como al propio registro de solicitud de servicio.

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que no admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea en la regla, la tarea no se enlaza a ningún registro principal.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear una tarea.

NOTA: para que una acción Crear tarea se realice correctamente, el usuario cuyas acciones activen la regla de flujo de trabajo deben tener los derechos de acceso adecuados para crear una tarea. Para obtener más información sobre lo que ocurre cuando una acción de flujo de trabajo falla, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción de creación de tarea

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

NOTA: Si selecciona la opción Usuario relacionado en registro en el campo Propietario para la tarea y el propietario del registro es un usuario inactivo, no se creará la tarea.

Campo	Descripción
Propietario	Seleccione el tipo de propietario de la tarea (Dirección de correo en registro o Usuario específico) y, a continuación, el propietario: ■ Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el usuario en la lista. Si seleccione un rol de equipo como propietario, la regla de flujo de trabajo crea una tarea para cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol. **NOTA:** Para los tipos de registro de cuentas, contactos, oportunidades y servicios, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de propietarios Usuario relacionado registro. Para obtener más información sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116). Para obtener más información sobre los usuarios que se pueden seleccionar en el campo Propietario cuando la acción del flujo de trabajo es para el tipo de registro Usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 497). ■ Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el propietario de la tarea. **NOTA:** para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 394).

Campo	Descripción
Tipo	Seleccione el tipo de actividad en la lista desplegable.
Subtipo de actividad	Seleccione el subtipo de actividad en la lista desplegable.
Fecha de vencimiento	Introduzca una expresión que se evalúe en la fecha de vencimiento de la tarea. Puede utilizar Expression Builder para crear la expresión. Haga clic en el icono *fx* junto al campo para que se abra la ventana Expression Builder. La expresión puede contener un máximo de 1024 caracteres. **NOTA:** para que la acción de flujo de trabajo funcione correctamente, el campo Fecha de vencimiento debe contener una expresión que se evalúe en una fecha válida. No introduzca nada más, como una fecha o un valor entero, en este campo. Si la expresión introducida se evalúa en una fecha anterior o igual que la fecha actual, la fecha de vencimiento será la actual de forma predeterminada. No hay límite de margen temporal para la definición de la fecha calculada. Sin embargo, la expresión se debe evaluar en una fecha válida. Si la expresión se evalúa en una fecha no válida o en cualquier otro tipo de dato, como cadena, entero o booleano, se produce un error y no se crea la actividad. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis de Expression Builder para comprobar la sintaxis de la expresión. Sin embargo, Expression Builder no verifica si la expresión se evalúa en una fecha válida. Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 935).
Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad en la lista desplegable.
Estado	Seleccione el estado de la actividad en la lista desplegable.
Moneda de la tarea	Seleccione una moneda.
Privada	Active esta casilla de verificación si desea que sólo el propietario de la tarea vea la tarea.
Asunto	Introduzca la línea de asunto de la tarea. Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a una cadena. Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

Campo	Descripción
	`Llamar a %%%[<ContactLastName>]%%%` Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente. Por ejemplo, `%%%Today() + 30%%%` agrega 30 días a la fecha actual, pero `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual. Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.
Descripción	Introduzca la descripción de la tarea. Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, de la misma forma descrita para el campo Asunto. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

En este tema se proporciona un ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al crear registros de actividad. Puede utilizar esta funcionalidad de forma diferente, dependiendo del modelo de negocio.

Si desea que se cree de forma automática una tarea de seguimiento cada vez que un usuario cree una nueva actividad, la tarea de seguimiento se debe configurar de la siguiente forma:

- La tarea es una llamada.
- La fecha de vencimiento de la tarea de seguimiento es dos días después de la creación de la tarea original.
- La prioridad de la tarea de seguimiento se establece en 1-Alta.
- El propietario de la tarea de seguimiento es el mismo que el de la actividad original.

Para configurar una regla de flujo de trabajo para crear una tarea de seguimiento para una nueva actividad

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Nuevo en la barra de título.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla, de la siguiente forma:
   a. En el campo Nombre de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la regla de flujo de trabajo.

b Seleccione la casilla de verificación Activo.

c En el campo Tipo de registro, seleccione Actividad.

d En el campo Evento de trigger, seleccione Al guardar el registro nuevo.

5 Guarde la regla de flujo de trabajo.

6 En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la barra de título Acciones, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.

7 En la página de edición de acciones de flujo de trabajo, rellene la información de la acción de la siguiente forma:

a En el campo Nombre de acción, introduzca un nombre para la acción.

b Seleccione la casilla de verificación Activo.

c En el campo Propietario, seleccione Dirección correo en registro y elija Propietario de la actividad.

d En el campo Tipo, seleccione Llamada.

e En el campo Fecha de vencimiento, haga clic en el icono fx, introduzca la siguiente expresión en el campo Expresión de la ventana Expression Builder y guarde la expresión:

```
Today()+2
```

f En el campo Prioridad, seleccione 1-Alta.

g En el campo Asunto, introduzca la línea de asunto de la tarea, por ejemplo, *Visita de seguimiento para nueva actividad*.

8 Guarde la acción de flujo de trabajo.

Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico

Una acción Enviar mensaje de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo genera automáticamente un correo electrónico cuando se cumplen las condiciones en una regla de flujo de trabajo. El correo electrónico se envía automáticamente, independientemente de que la operación que ha activado la regla de flujo de trabajo se realice con éxito o falle. Los administradores pueden ver una lista de los correos electrónicos salientes que están actualmente en espera de envío tras la supervisión de correo electrónico. Para obtener más información sobre el supervisor de correo electrónico, consulte Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (en la página 92).

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la dirección de origen en correos electrónicos enviados mediante acciones del flujo de trabajo

Al especificar la dirección de origen para los correos electrónicos enviados mediante una acción de flujo de trabajo Enviar mensaje de correo electrónico, puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- Dirección de correo electrónico predeterminada

  Si selecciona esta opción, la dirección de origen del correo electrónico será donotreply@crmondemand.com.

- Usuario actual

  Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo. El campo Emisor se define en donotreply@crmondemand.com. La dirección de origen del correo electrónico es la dirección del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.

  NOTA: Cuando se realiza la acción Enviar correo electrónico para un evento programado, el usuario que activa el evento se considera el usuario conectado.

- Dirección de correo electrónico específica

  Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre de la dirección de correo electrónico que especifique en la acción de flujo de trabajo. El campo Emisor se define en donotreply@crmondemand.com. La dirección de origen del correo electrónico es la dirección de origen específica que se indica en la acción del flujo de trabajo.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera una cadena para cada correo electrónico para que se pueda realizar un seguimiento del mensaje en el sistema de envíos de correo electrónico de Oracle. En las versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, la cadena de seguimiento se mostraba en el mensaje de correo electrónico. A partir de la versión 24, la cadena de seguimiento ya no se muestra en el mensaje de correo electrónico, en su lugar, se almacena en un encabezado que no es visible para el receptor del mensaje.

Acerca de la traducción de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje en las acciones de flujo de trabajo de envío de correo electrónico

Después de crear una acción Enviar mensaje de correo electrónico, puede editar opcionalmente la acción para introducir las versiones traducidas en la línea de asunto y en el texto del cuerpo del mensaje para el correo electrónico que genera la acción de flujo de trabajo. Puede introducir una traducción para cada idioma activo para su compañía. Si no introduce una traducción para la línea de asunto y el cuerpo del mensaje en un idioma, se utiliza la versión del texto en el idioma predeterminado de la compañía.

Cuando se realiza la acción de correo electrónico, Oracle CRM On Demand usa el valor del campo Para de la acción Enviar mensaje de correo electrónico para determinar el idioma del correo electrónico de esta forma:

- Si se selecciona Usuario específico o Usuario relacionado en registro en el campo Para, el idioma del correo electrónico será el idioma de usuario del destinatario del correo. Si se selecciona Usuario relacionado en registro en el campo Para, y si el correo electrónico se va a enviar a más de un usuario, el idioma de cada correo electrónico es el idioma de usuario del destinatario del correo.
- Si se selecciona Dirección de correo específica en el campo Para, Oracle CRM On Demand usa el valor del campo De de la acción Enviar mensaje de correo electrónico para determinar el idioma del correo electrónico de esta forma:
  - Si se selecciona Usuario actual en el campo De, el idioma del correo electrónico es el idioma de usuario del usuario actual, es decir, la persona que ha iniciado sesión y ha activado el flujo de trabajo.

- Si se selecciona Correo electrónico predeterm. o Dirección de correo específica en el campo De, el idioma del correo electrónico es el idioma predeterminado de la compañía.

¿Qué ocurre si se actualiza la acción Enviar mensaje de correo electrónico?

Si cambia el texto de la línea de asunto, el texto del cuerpo del mensaje o ambos en el idioma predeterminado de la compañía, utilice la casilla de control Marcar para traducción para determinar el comportamiento del resto de idiomas de esta forma:

- Si no se selecciona la casilla de control Marcar para traducción, ocurre lo siguiente:
  - En el caso de los idiomas para los que nunca se ha introducido una traducción, la línea de asunto y el texto del cuerpo del mensaje se sustituyen automáticamente por el texto actualizado que se ha especificado para el idioma predeterminado de la compañía.
  - Todas las versiones traducidas ya existentes de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje permanecen sin cambios.
- Si selecciona la casilla de control Marcar para traducción, tras guardar sus cambios, se sobrescriben la línea de asunto y el texto del cuerpo de mensaje del resto de idiomas con los que se han especificado para el idioma predeterminado de la empresa. El texto aparece con fuente azul y entre paréntesis para el resto de idiomas hasta que se introduzca la versión traducida.

  NOTA: Si selecciona la casilla de control Marcar para traducción al actualizar cualquier campo en una acción Enviar mensaje de correo electrónico, tras guardar sus cambios, la línea de asunto y el texto del cuerpo de mensaje se sobrescriben por los que se hayan especificado para el idioma predeterminado de la compañía, incluso si no ha actualizado la línea de asunto ni el texto del cuerpo del mensaje en el idioma predeterminado de la empresa.

Acerca de la casilla de control Marcar para traducción

La casilla de control Marcar para traducción solo funciona si se va a editar una acción de flujo de trabajo de envío de correo electrónico existente y está seleccionado el idioma predeterminado de la empresa en el campo Idioma de traducción. Cuando se crea una nueva acción del flujo de trabajo Enviar correo electrónico, la casilla de control Marcar para traducción está desactivada y en estado de solo lectura. Además, la casilla de control Marcar para traducción es de solo lectura si se selecciona cualquier idioma que no sea el predeterminado de la empresa en el campo Idioma de traducción al editar una acción de flujo de trabajo.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para enviar un correo electrónico.

NOTA: la funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand no está pensada para usarse como una herramienta para el envío masivo de mensajes de correo electrónico. Si necesita enviar muchos mensajes de correo electrónico a sus clientes, le recomendamos que utilice un producto como Oracle CRM On Demand Marketing para responder a sus necesidades.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción de envío de correo electrónico

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.

c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Enviar mensaje de correo electrónico.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6. En el campo De, seleccione o introduzca la dirección desde la que se va a enviar el mensaje de correo electrónico, de la manera siguiente:

   - Seleccione la opción Correo electrónico predeterminado para enviar el correo electrónico desde la dirección predeterminada.
   - Seleccione la opción Usuario actual para enviar el mensaje de correo electrónico en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.
   - Seleccione la opción Dirección de correo electrónico específica para enviar el correo electrónico en nombre de una dirección específica y, a continuación, especifique la dirección.

     Al introducir la dirección, se aplican las siguientes restricciones:

     - Puede introducir la dirección de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
     - Especifique sólo una dirección de correo electrónico. El campo De no admite varias direcciones.
     - Si especifica una dirección de correo electrónico absoluta, debe especificar la dirección entre comillas simples o dobles.
     - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que la dirección sea válida.
     - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

7. (Opcional) En el campo Responder a, seleccione la opción para que la dirección aparezca automáticamente en el campo Para cuando el receptor responda al correo electrónico que envía la acción del flujo de trabajo Enviar correo electrónico, como se muestra a continuación:

   - Deje el campo en blanco si desea que la dirección de origen del correo electrónico aparezca en el campo Para en la respuesta al correo electrónico.

- Seleccione la opción Usuario actual si desea que la dirección de correo electrónico del usuario conectado cuya acción dispara la regla de flujo de trabajo aparezca en el campo Para en la respuesta al correo electrónico.
- Seleccione la opción Dirección de correo específica si desea especificar la dirección o direcciones de correo electrónico que aparecerán en el campo Para en la respuesta al correo electrónico. A continuación, especifique las direcciones.

  Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes restricciones:

  - Puede introducir las direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono fx junto al campo y utilizar Expression Builder para definir la dirección de correo electrónico.
  - Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
  - Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.
  - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que las direcciones sean válidas.
  - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

8 En el campo Para, seleccione o introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario del correo electrónico, de la siguiente forma:

- Seleccione Usuario específico o Dirección de correo en registro y, a continuación, seleccione el destinatario, de la siguiente forma:
  - Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.
  - Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el destinatario en la lista.

  Si seleccione un rol de equipo como destinatario, la regla de flujo de trabajo envía el correo a cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.

  NOTA: Para los tipos de registro de cuentas, contactos, oportunidades y servicios, cualquier rol personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible en la lista de destinatarios Usuario relacionado registro. Para obtener más información sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116). Para obtener más información sobre los destinatarios a los que puede enviar correos electrónicos cuando la acción del flujo de trabajo es para el tipo de registro Usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 497).
- Seleccione la opción Dirección de correo específica y, a continuación, especifique las direcciones.

  Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes consideraciones:

  - Puede introducir direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
  - Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
  - Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.
  - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que las direcciones sean válidas.
  - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

- Si una expresión que introduce aquí devuelve una dirección de correo electrónico que contiene cualquier carácter no admitido para su uso en direcciones de correo electrónico en la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand no puede enviar correos electrónicos a esa dirección, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía. Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico.

En el siguiente ejemplo se muestra una entrada con varias direcciones:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

NOTA: Al crear una acción de flujo de trabajo Enviar correo electrónico para el tipo de registro de usuario, la opción Dirección de correo específica no está disponible en el campo Para.solo están disponibles las opciones Usuario específico y Dirección correo en registro.

9 Introduzca la línea de asunto del mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a un valor de texto.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

```
Se ha creado una nueva cuenta %%%[<AccountType>]%%%
```

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.

Por ejemplo, `%%%Today() + 30%%%` agrega 30 días a la fecha actual, pero `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.

Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.

Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las funciones y los nombres de campos.

10 En el campo Formato de correo electrónico, seleccione el formato que desea que se utilice para el mensaje de correo electrónico.

Puede seleccionar Texto sin formato o HTML para el formato del mensaje.

11 Introduzca el mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, como se describe en el paso 8.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

```
Estimado señor %%%[<apellidosdelcontacto>]%%%,
```

Este campo puede contener un máximo de 2000 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

Para obtener información sobre las consideraciones necesarias al utilizar código HTML en el mensaje, así como una lista de los elementos y atributos que están admitidos, consulte Código HTML en mensajes de correo electrónico de flujo de trabajo (en la página 532).

12 Guarde la acción.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de la línea de asunto y el texto del cuerpo del mensaje en el correo electrónico.

NOTA: Si no introduce una traducción para la línea de asunto y el cuerpo del mensaje en un idioma, se utiliza la versión del texto en el idioma predeterminado de la compañía. Si posteriormente cambia el texto de la línea de asunto, del cuerpo del mensaje o ambos, en el idioma predeterminado de la compañía de una acción Enviar mensaje de correo electrónico existente y no selecciona la casilla de control Marcar para traducción, las actualizaciones también se aplican a la línea de asunto y al cuerpo del texto del mensaje para cualquier idioma para el que nunca se haya introducido una traducción.

Para introducir una versión traducida de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje en el correo electrónico

1 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el enlace Editar de la acción de flujo de trabajo de envío de correo electrónico para la que desee introducir la traducción.

2 En la página Edición de acción de flujo de trabajo, campo Idioma de traducción, seleccione el idioma para el que desea introducir la traducción.

3 En el campo Asunto, introduzca la versión traducida de la línea de asunto del correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto.

4 En el campo Cuerpo del mensaje, introduzca la versión traducida del texto del mensaje.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto.

5 Guarde los cambios.

6 Repita este procedimiento para cualquier idioma para el que desee introducir una traducción.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Código HTML en mensajes de correo electrónico de flujo de trabajo

Al utilizar código HTML en el campo Mensaje de un correo electrónico en una acción Enviar correo electrónico del flujo de trabajo, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Cuando guarda la acción del flujo de trabajo, se pueden agregar saltos de línea y espacios adicionales al mensaje de correo electrónico. Estas líneas y espacios adicionales no aparecen en el correo electrónico que se envía al destinatario.
- Si una expresión dentro del mensaje de correo electrónico HTML se evalúa como una cadena que contiene una etiqueta HTML, cuando Oracle CRM On Demand envía el correo electrónico, la etiqueta se codifica para que la aplicación de correo electrónico del destinatario la trate como texto en lugar de como código HTML.

  Por ejemplo, supongamos que un mensaje de correo electrónico contiene la expresión %%%[{Description}]%%% para devolver el valor del campo Descripción y que el campo Descripción contiene el siguiente código HTML:

  Esta es la descripción

  En este caso, cuando se evalúa la expresión, las etiquetas que se devuelven como parte del valor del campo no se interpretan como código HTML. En su lugar, el valor del campo Descripción aparece en el mensaje de correo electrónico exactamente como aparece en el campo Descripción en Oracle CRM On Demand, incluidas las etiquetas y .
- Si la aplicación de correo electrónico del destinatario no admite HTML, la aplicación de correo electrónico determina cómo se muestra el mensaje HTML para ese destinatario.
- Para el mensaje de correo electrónico HTML, Oracle CRM On Demand admite un subconjunto de los elementos que están admitidos en HTML5. Si utiliza un elemento HTML que Oracle CRM On Demand no admite para su uso en un mensaje de correo electrónico de flujo de trabajo, las etiquetas para el elemento

no admitido se quitan del mensaje de correo electrónico al guardar la acción de flujo de trabajo. No aparece ningún mensaje de error. En el caso de determinados elementos, el contenido del elemento también se quita del mensaje.

El resto de este tema ofrece detalles de los elementos admitidos y no admitidos.

Elementos y atributos admitidos

En la siguiente tabla se muestran los elementos que Oracle CRM On Demand admite para su uso en un mensaje de correo electrónico de flujo de trabajo y los atributos que están admitidos para los elementos. Para obtener información sobre las propiedades que están admitidas para su uso con el atributo style, consulte la sección Propiedades admitidas para el atributo style de este tema.

Elementos admitidos	Atributos admitidos
<a>	■ href ■ rel ■ style
<abbr>	■ style ■ title
<address>	style
<b>	style
<bdo>	■ dir ■ style
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<cite>	style
<code>	style
<col>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width

Elementos admitidos	Atributos admitidos
<colgroup>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
	■ align ■ style
<dl>	style
<dt>	style
	style
<fieldset>	style
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	■ align ■ size ■ style ■ width
<i>	style

Elementos admitidos	Atributos admitidos
<img>	■ align ■ alt ■ border ■ height ■ hspace ■ src ■ style ■ vspace ■ width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	■ align ■ style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style
	style
<sub>	style
<sup>	style

Elementos admitidos	Atributos admitidos
<table>	■ align ■ bgcolor ■ border ■ cellpadding ■ cellspacing ■ height ■ style ■ width
<tbody>	style
<td>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<tfoot>	style
<th>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<thead>	style

Elementos admitidos	Atributos admitidos
<tr>	■ align ■ height ■ style ■ valign ■ width
<u>	style
	style
<var>	style

Para obtener más información acerca de HTML5, consulte la especificación HTML5 en el sitio web de World Wide Web Consortium (W3C) https://www.w3.org/TR/html5/.

Propiedades admitidas para el atributo style

Las propiedades de la siguiente hoja de estilo en cascada (CSS) están admitidas para su uso con el atributo style, que se puede utilizar con todos los elementos que están admitidos para su uso en los mensajes en los correos electrónicos de flujo de trabajo:

- color
- font-family
- font-size
- font-style
- list-style-position
- list-style-type
- text-align

Si utiliza una propiedad que Oracle CRM On Demand no admite para su uso con el atributo style, la propiedad no admitida se quita del atributo style cuando guarda la acción de flujo de trabajo.

Elementos no admitidos

Si utiliza un elemento HTML que Oracle CRM On Demand no admite para su uso en un mensaje de correo electrónico de flujo de trabajo, las etiquetas para el elemento no admitido se quitan del mensaje de correo electrónico al guardar la acción de flujo de trabajo. No aparece ningún mensaje de error. El contenido del elemento se retiene en el mensaje, excepto en el caso de los siguientes elementos. Para estos elementos, tanto las etiquetas como el contenido del elemento se quitan por razones de seguridad:

- <applet>
- <area>
- <base>

- <basefont>
- <big>
- <button>
-
- <font>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <strike>
- <style>
- <textarea>
- <tt>

Ejemplo de un mensaje HTML

El siguiente ejemplo muestra cómo Oracle CRM On Demand maneja un mensaje HTML en un correo electrónico de flujo de trabajo. En este ejemplo, la acción de flujo de trabajo envía un correo electrónico a los miembros de un equipo cuando se crea una oportunidad con prioridad alta.

El mensaje se debe introducir en el campo Mensaje en la acción de flujo de trabajo Enviar correo electrónico de la forma siguiente:

<html>

<body>

<pre>

Equipo,

<big>Buenas noticias.</big>

La oportunidad %%%[{Name}]%%% creada por %%%[{Created By Full Name}]%%% parece ser una oportunidad de alto potencial. Trátenla como una prioridad para que podamos agregarla al siguiente trimestre.

Gracias y un cordial saludo,

David

</pre>

</body>

</html>

NOTA: Si no utiliza el elemento <pre> para encerrar el contenido del mensaje, debe utilizar la etiqueta <br> para especificar cada salto de línea.

El mensaje de correo electrónico, tal como se introdujo, incluye instancias de los elementos <html>, <body> y <big>, que no están admitidos. Cuando se guarda la acción de flujo de trabajo, se quitan las etiquetas de los elementos <html> y <body>, pero se retiene el contenido de estos elementos. En el caso del elemento <big>, se quitan tanto las etiquetas como el contenido del elemento. El mensaje aparece a continuación de la siguiente forma en la acción de flujo de trabajo guardada:

<pre>

Equipo,

La oportunidad %%%[{Name}]%%% creada por %%%[{Created By Full Name}]%%% parece ser una oportunidad de alto potencial. Trátenla como una prioridad para que podamos agregarla al siguiente trimestre.

Gracias y un cordial saludo,

David

</pre>

Cuando se envía el correo electrónico, el mensaje aparece de la siguiente forma en una aplicación de correo electrónico que admite HTML:

Equipo,

La oportunidad *Auto Manufacturer* creada por Amanda Jacobsen parece ser una oportunidad de **alto potencial**. **Trátenla como una prioridad para que podamos agregarla al siguiente trimestre.**

Gracias y un cordial saludo,

David

Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores

Una acción para actualizar valores en una regla de flujo de trabajo actualiza automáticamente los campos cuando se cambia un registro, sin perder la información sobre el cambio original (es decir, información sobre cuándo se cambió un registro, quién lo hizo y qué datos se cambiaron). La acción se realiza tras finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera, si las hay, que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.

A menos que el evento de activación para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado, debe haber al menos una acción Espera activa que preceda a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo. Excepto en las reglas de flujo de trabajo en las que el evento de activación sea Antes de guardar registro modificado, Oracle CRM On Demand le permite activar una acción Actualizar valores sólo si dicha acción va precedida de al menos una acción Esperar activa en la regla de flujo de trabajo. Si una regla de flujo de trabajo posee una serie de acciones Actualizar valores, no es necesario que tenga una acción Esperar para cada acción Actualizar valores. Es suficiente con tener una acción Esperar que preceda a todas las acciones Actualizar valores en la regla.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para actualizar valores.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción de actualización de valores

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalle de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Actualizar valores.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

Campo	Descripción
Nombre del campo	Seleccione el nombre del campo que se va a actualizar en la lista desplegable. **NOTA:** el conjunto de campos que se pueden actualizar viene determinado por el tipo de registro de la regla de flujo de trabajo. Asimismo, si se especifica un campo como de sólo lectura en el nivel de configuración de campo, dicho campo no podrá actualizarse mediante la acción Actualizar valores. Para algunos tipos de registro, el conjunto de campos que se puede actualizar incluye algunos campos Objeto personalizado. Los campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03, y los campos ID correspondientes, se pueden actualizar para una serie de tipos de registro. Para el tipo de registro Oportunidad, también se pueden actualizar los campos Objeto personalizado 05 y Objeto personalizado 06, y los campos ID correspondientes.
Valor	Haga clic en el icono *fx* que aparece junto al campo, y defina la expresión que calcula el nuevo valor para el campo. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis del Expression Builder para probar la sintaxis. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres. Si define una expresión para calcular un campo, como un campo Margen personalizado, siendo Margen igual a Ingresos menos Costo, entonces el valor del campo se calcula cada vez que se activa la regla de flujo de trabajo, aunque Ingresos o Costo no hayan cambiado. Para obtener el mejor rendimiento, puede definir una condición adicional en la regla de flujo de trabajo, por ejemplo: `FieldValue('<Ingresos>') <> PRE('<Ingresos>') O FieldValue('<Coste>') <> PRE('<Coste>')` La función PRE devuelve el valor que había en el campo antes de que éste se actualizara.
Sobrescribir valores existentes	Active esta casilla de verificación si el valor existente en el campo se va a sobrescribir con el nuevo valor. Si el campo ya contiene un valor, el valor no se actualiza a no ser que esta casilla de verificación esté activada. Si el campo está vacío, se actualiza con el nuevo valor, incluso aunque la selección de esta casilla de verificación esté anulada.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera

Una acción de espera hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período de espera. Puede especificar el período de espera como un período de tiempo, o puede especificar una fecha y hora de finalización para el período de espera. También puede especificar el período de espera directamente o crear una expresión para calcularlo

NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

Acerca de las acciones de espera y de creación de evento de integración

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción de espera.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

Para crear una acción de espera

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Espera.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
6. Si no desea que Oracle CRM On Demand vuelva a evaluar las condiciones de la regla después de finalizar el periodo de espera, anule la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera.

   NOTA: para obtener más información sobre la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488).
7. Especifique la duración de la espera, utilizando una de las siguientes opciones:
   - Seleccione la opción Período y, a continuación, introduzca el periodo del retraso en años, meses, días, horas y minutos de la manera siguiente:
     - En el campo Años, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 5.
     - En el campo Meses, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 12.
     - En el campo Días, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
     - En el campo Horas, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
     - En el campo Minutos, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 59.

No puede especificar un valor negativo o no entero como por ejemplo 1,5.

NOTA: El período máximo que se puede especificar mediante la opción Período es 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos. Si desea especificar un período más largo y, a continuación, utilice la opción Expresión de período en lugar de la opción Período.

- Seleccione la opción Expresión de período, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular el periodo del retraso.

  Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte Duración (consulte "Duration" en la página 953).

  La expresión se debe evaluar como un número. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular el periodo de un retraso:

  ```
  Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
  ```

  ```
  Duration('P0YT1H') + 1
  ```

  ```
  Duration('P1YT1H') - 1
  ```

  No hay límite de longitud del período que puede devolver la expresión.

  NOTA: si el período de espera calculado es negativo, el período de espera se define en cero y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

- Seleccione la opción Hora, haga clic en el icono de agenda y seleccione la fecha final y la hora del retraso.

  Seleccione la hora en función de la zona horaria especificada en la configuración personal.

- Seleccione la opción Expresión de hora, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular la fecha final y la hora del retraso.

  Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte Duración (consulte "Duration" en la página 953).

  La expresión se debe evaluar como fecha y hora. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular la fecha final y la hora del retraso:

  ```
  Timestamp() + Duration('P0YT5M')
  ```

  ```
  Today() + Duration('P0YT1H5M')
  ```

  NOTA: si la fecha y hora finales calculadas ya han transcurrido, el período de espera de la acción se define en 0 (cero) y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

  Si la expresión no se evalúa como una fecha y hora válidas, la acción Espera se completa inmediatamente y cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

  No hay límite de margen temporal para la definición de la fecha calculada.

8 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, comenzando con la acción número 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla.

Para cambiar el orden de las acciones en una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla a la que desea cambiar el orden de las acciones.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
5. En la barra de título Acciones de la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el botón Editar orden.

6 En la página Editar orden de acción, haga clic en los iconos de flecha para hacer lo siguiente:

- Mueva una acción arriba o abajo en la lista.
- Mueva una acción a la parte superior o inferior de la lista de acciones.

NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, debe estar precedida por al menos una regla de acción de espera activa en la regla, a no ser que el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar reg. mod.

7 Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 512)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 515)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 519)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 525)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 540)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 542)

Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. Para reglas de flujo de trabajo que tienen un evento de lanzamiento distinto al evento programado, el número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand llama a una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de lanzamiento y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas.

NOTA: A las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento Evento programado también se les asigna un número de orden, pero no se desarrollan secuencialmente. El número de orden es de solo lectura para los eventos programados.

Por ejemplo, si crea una regla de flujo de trabajo basada en el tipo de registro Cuenta, con el evento activador Antes de eliminar el registro y ya hay dos reglas de flujo de trabajo con el mismo tipo de registro y evento

activador, se asigna a la nueva regla el número 3. Posteriormente puede cambiar el número de orden, para que la nueva regla sea la primera invocada para el tipo de registro y evento activador especificados.

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el orden de una regla de flujo de trabajo.

Para cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla cuyo orden desea cambiar y haga clic en el vínculo de nombre de la regla.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en Editar orden.
5. En la página Editar orden de flujo de trabajo, haga clic en los iconos de flecha para hacer lo siguiente:
   - Mover una regla de flujo de trabajo arriba o abajo en la lista.
   - Mover una regla de flujo de trabajo a la parte superior o inferior de la lista de reglas.
6. Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

NOTA: si elimina una regla del flujo de trabajo, se cambiará automáticamente el orden de las otras reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Sin embargo, si convierte una regla de flujo de trabajo en inactiva, su orden dentro de la lista de reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger no cambia (pero no se invoca la regla).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)

Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Si desactiva una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Si desactiva una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

NOTA: Para obtener información acerca de lo que ocurre al desactivar un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado), consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502).

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea desactivar.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Editar.
5. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.
6. Guarde los cambios.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una acción de regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
5. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
6. En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Editar.
7. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.

   NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa en la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo

sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta desactivar una acción Espera y ninguna otra acción Espera precede a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite desactivar la acción Espera.

8 Guarde los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 549)

Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Cuando elimina una regla de flujo de trabajo, también se eliminan todas las acciones de la regla. Además, los números de orden en las reglas restantes para el tipo de registro relevante se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existen intervalos en la secuencia de números.

Si elimina una regla de flujo de trabajo mientras una o varias instancias de una acción de espera de la regla están en estado pendiente, dichas instancias pendientes se eliminarán del supervisor de espera de flujo de trabajo. No se realiza ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo, y no se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo subsiguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Cuando elimina una acción de una regla de flujo de trabajo, los números de orden en las acciones restantes de la regla se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existe ningún intervalo en la secuencia de los números.

Si elimina una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activan ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

NOTA: Para obtener información sobre lo que ocurre cuando se elimina un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado), consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502).

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea eliminar.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Eliminar.
5. Confirme que desea eliminar la regla.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una acción de regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
4. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
5. En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
6. En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Eliminar.

   NOTA: si la regla tiene una acción Actualizar valores, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa para la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta eliminar una acción Espera y no hay otra acción Espera que preceda a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite eliminar la acción Espera.
7. Confirme que desea eliminar la acción.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 488)

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 545)
- Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 546)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 547)

Supervisores de flujo de trabajo

Puede ver información sobre los siguientes elementos en los supervisores de flujo de trabajo:

- Instancias fallidas de reglas y acciones de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551).
- Instancias pendientes de acciones de espera. Para obtener más información, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556).

Supervisor de errores de flujo de trabajo

Puede utilizar la información que proporciona el Supervisor de errores de flujo de trabajo para comprender por qué han fallado ciertas instancias de una regla de flujo de trabajo o una acción de flujo de trabajo. Si es necesario, puede acceder a los detalles de una regla de flujo de trabajo desde el Supervisor de errores de flujo de trabajo con el objetivo de corregir los errores de la configuración de la acción de flujo de trabajo. Los detalles de las instancias de error se mantienen en el Supervisor de errores de flujo de trabajo durante 30 días o hasta que los elimina, lo que suceda primero.

Para obtener más información sobre los tipos de fallos que se notifican en el Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490).

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 553)
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 553)

Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre los tipos de fallos que se notifican en el Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490).

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

Para ver una instancia de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
3. En la página Supervisor de flujo de trabajo, haga clic en Supervisor de errores de flujo de trabajo.
4. En la página Lista de instancias de error, busque la instancia que desea.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas.
5. Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
6. Para ver detalles de la regla de flujo de trabajo en la que un registro es una instancia, haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo del registro.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una lista filtrada de instancias de error.

Para crear una lista filtrada de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

  Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas.

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias de error.

Para gestionar listas filtradas de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

  Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la página Gestión de listas.

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias de error.

Para ver el filtro de una lista de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

  Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la página Lista de vistas.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 553)
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 553)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo

Puede eliminar instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo una por una. Los detalles de las instancias de error se mantienen en el Supervisor de errores de flujo de trabajo durante 30 días o hasta que los elimina, lo que suceda primero.

NOTA: La opción de eliminación por lotes no está disponible en la página Lista de instancias de error

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo.

Para eliminar una instancia de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo

1. En la página Lista de instancias de error, busque la instancia que desea eliminar.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas.

2. Haga clic en el enlace Eliminar de la instancia.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490)
- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 553)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Campos de instancia de error de flujo de trabajo

En este tema se proporciona información sobre los campos que puede ver en las instancias con fallos de las reglas de flujo de trabajo, los eventos programados y las acciones de flujo de trabajo en el supervisor de errores de flujo de trabajo.

En la siguiente tabla se describen los campos que puede ver en las instancias de reglas de flujo de trabajo y en las instancias con fallos de las acciones de flujo de trabajo en las reglas de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
ID de instancia	ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo.
Nombre de flujo de trabajo	En una instancia de una regla de flujo de trabajo fallida, el nombre de la regla. En una instancia de una acción de flujo de trabajo fallida, el nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se ha configurado la acción. Al hacer clic en el nombre de la regla de flujo de trabajo, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver detalles de la configuración de la regla.
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. El registro es una instancia de esta acción de flujo de trabajo. Si el registro es una instancia de una regla de flujo de trabajo fallida, este campo estará en blanco.
Evento desencadenador	Evento que activa la regla de flujo de trabajo.
Tipo de registro	Tipo de registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.
ID de fila de registro	ID de fila del registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo. Si la instancia de la regla o acción de flujo de trabajo ha fallado debido a un error de sintaxis, este campo estará en blanco.
Tipo de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el tipo del registro principal.
ID de fila de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el ID de fila del registro principal.
Mensaje de error	Motivo por el que ha finalizado esta instancia de la regla o acción de flujo de trabajo.
Iniciado por	Nombre del usuario cuya acción ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.
Iniciado el	Fecha y hora en la que se ha activado la instancia de la

Campo	Descripción
	regla de flujo de trabajo.
Terminado el	Fecha y hora en que ha finalizado esta instancia de la regla o acción de flujo de trabajo.
Nombre del canal	Nombre del canal a través del cual se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo, por ejemplo: servicios web, en línea, importación, etc.

En la siguiente tabla se describen los campos que puede ver en las instancias con fallos de los eventos programados y de las acciones de flujo de trabajo en los eventos programados.

Campo	Descripción
ID de instancia	El ID que Oracle CRM On Demand genera para este evento programado o instancia de acción de flujo de trabajo.
Nombre de flujo de trabajo	Para una instancia de un evento programado con fallos, el nombre del evento programado. Para una instancia de una acción de flujo de trabajo con fallos, el nombre del evento programado en el que se ha configurado la acción. Al hacer clic en el nombre del evento programado, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver los detalles de la configuración del evento programado.
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. El registro es una instancia de esta acción de flujo de trabajo. Si el registro es una instancia de un evento programado con fallos, este campo estará en blanco.
Evento desencadenador	Este campo siempre muestra Evento programado.
Tipo de registro	Nombre del tipo de registro para el que se ha configurado el evento programado.
ID de fila de registro	Para una instancia de una acción de flujo de trabajo con fallos, el ID del registro para el que ha fallado la acción. En una instancia de un evento programado con fallos, este campo está en blanco.
Tipo de registro principal	No aplicable
ID de fila de registro principal	No aplicable
Mensaje de error	Motivo por el que ha fallado esta instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Iniciado por	Nombre del usuario que ha activado el evento programado.
Iniciado el	Fecha y hora en que se ha generado la instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.
Terminado el	Fecha y hora en que ha finalizado la instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.
Número de incidencia	Número asignado a esta instancia del evento programado en el conjunto de incidencias para el evento.
Nombre del canal	No aplicable

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (en la página 490)
- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 553)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Supervisor de espera de flujo de trabajo

En el supervisor de espera de flujo de trabajo podrá ver los detalles de los siguientes elementos:

- Instancias pendientes de acciones de espera y detalles de esas acciones de flujo de trabajo.
- Instancias pendientes de eventos programados, es decir, reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado.

Por ejemplo, si una instancia de una acción de espera de flujo de trabajo o una instancia de un evento programado se encuentra en estado Pendiente más tiempo de lo esperado, puede utilizar el supervisor de espera de flujo de trabajo para estudiar la instancia y consultar la configuración de la regla de flujo de trabajo, el evento programado o la acción de flujo de trabajo. Si es necesario, puede eliminar la instancia.

NOTA: cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo. Al eliminar una instancia pendiente de un evento programado, la instancia del evento se cancela, el estado del evento programado se define en Terminado y el evento se desactiva. No se generan más instancias para el resto de incidencias del evento programado.

Instancias pendientes de acciones de espera

Vea el siguiente ejemplo para conocer cómo se procesan las instancias pendientes de acciones de espera en una regla de flujo de trabajo. Podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones prevista:

1. Una acción de espera con una duración de 24 horas
2. Una acción de envío de correo electrónico
3. Una acción de espera con una duración de 48 horas
4. Una acción de envío de correo electrónico
5. Una acción de creación de tarea

Si las acciones se configuran correctamente, la primera acción de espera de la secuencia, acción 1, permanece en estado Pendiente durante al menos 24 horas. Después de que el período de espera finalice, se ejecuta la acción de envío de correo electrónico (acción 2). La segunda acción de espera (acción 3 de la regla de flujo de trabajo) es la siguiente en la secuencia. Permanece en estado Pendiente durante al menos 48 horas. Una vez que finaliza el período de espera, se ejecutan las acciones Enviar correo electrónico (acción 4) y Crear tarea (acción 5).

NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

Sin embargo, si el período de espera de la acción 3 se ha especificado incorrectamente como 48 días en lugar de 48 horas, la acción permanecerá en estado Pendiente hasta que transcurran 48 días. Puede ver la acción en el Supervisor de espera de flujo de trabajo y puede visualizar los detalles de la acción para comprobar si el período de espera no se ha especificado correctamente. A continuación, puede eliminar la instancia de acción de espera.

Cuando elimina la instancia de acción de espera, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y las acciones restantes de la instancia de regla no se ejecutan. En el ejemplo anterior, ocurre lo siguiente:

- Si elimina la acción 1 encontrándose pendiente, las acciones 2, 3, 4 y 5 no se ejecutan.
- Si elimina la acción 3 encontrándose pendiente, las acciones 4 y 5 no se ejecutan.

NOTA: las acciones de espera son el único tipo de acciones de flujo de trabajo que se mantienen en estado Pendiente.

Instancias pendientes de eventos programados

Una instancia pendiente de un evento programado permanece en el estado Pendiente hasta la fecha y hora en la que se ha programado la ejecución de la instancia (la fecha de reanudación). La fecha de reanudación será el momento más temprano en el que se puede ejecutar la instancia. En función de la carga de la base de datos Oracle CRM On Demand y el servidor Oracle CRM On Demand en ese momento, puede que la instancia no se ejecute inmediatamente.

NOTA: Cuando la instancia de un evento programado empieza a ejecutarse, deja de mostrarse en el supervisor de espera de flujo de trabajo y no se puede eliminar. Si desea cancelar una instancia que se está

ejecutando, debe desactivar el evento programado. Para obtener información sobre lo que ocurre cuando se desactiva un evento programado, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 502).

Temas relacionados

Para obtener información sobre eventos programados, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los eventos programados (en la página 502)
- Creación de eventos programados (en la página 504)

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 558)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 561)

Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556) y Campos de instancia pendiente de flujo de trabajo (consulte "Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo" en la página 561).

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

Para ver una instancia pendiente en el Supervisor de espera de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
3. En la página Supervisor de flujo de trabajo, haga clic en Supervisor de espera de flujo de trabajo.
4. En la página Lista de instancias pendientes, busque la instancia que desea.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas.
5. Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
6. Para ver detalles de la acción de flujo de trabajo o el evento programado en el que el registro es una instancia, haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una lista filtrada de instancias pendientes.

Para crear una lista filtrada de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

  Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas.

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias pendientes.

Para gestionar listas de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

  Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la página Gestión de listas.

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias pendientes.

Para ver el filtro de una lista de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

  Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la página Lista de vistas.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 561)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo y los eventos programados:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo

Puede eliminar instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo una por una. También puede eliminar múltiples instancias pendientes al mismo tiempo, creando una lista filtrada de las instancias y utilizando el recurso de eliminación por lotes. Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556) y Campos de instancia pendiente de flujo de trabajo (consulte "Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo" en la página 561).

Al eliminar las instancias pendientes se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera desde el supervisor de espera de flujo de trabajo, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de dicha regla de flujo de trabajo.
- Al eliminar una instancia pendiente de un evento programado, la instancia del evento se cancela, el estado del evento programado se define en Terminado y el evento se desactiva. No se generan más instancias para el resto de incidencias del evento programado.

  Si desea que se generen más instancias del evento programado, debe volver a activar el evento programado. Para obtener información sobre la actualización de eventos programados, consulte Creación de eventos programados (en la página 504).
- Después de eliminar una instancia pendiente de una acción de espera o una instancia pendiente de un evento programado, no podrá restaurarla.

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia pendiente del Supervisor de espera de flujo de trabajo.

Para eliminar una instancia pendiente del Supervisor de espera de flujo de trabajo

1. En la página Lista de instancias pendientes, busque la instancia que desea eliminar.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas.

2. Haga clic en el enlace Eliminar de la instancia.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo.

Para eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo

1. Si aún no lo ha hecho, cree una lista de instancias que desee eliminar.

   Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas.

2. En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes.
3. Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.
4. En la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en la sección Solicitudes activas, haga clic en Aceptar.

   NOTA: si no hace clic en Aceptar, los registros no se eliminarán.

   CONSEJO: Puede volver a la página Cola de eliminación y restauración por lotes en cualquier momento haciendo clic en el enlace global Administrador y, a continuación, haciendo clic en Cola de eliminación y restauración por lotes en la página inicial de administración.

5 Para revisar en el archivo de registro de la operación de eliminación, en la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en la sección Solicitudes procesadas, haga clic en Ver registro de eliminación.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 558)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 561)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo

La siguiente tabla describe los campos que puede ver para instancias pendientes de acciones de espera y eventos programados.

Campo	Descripción de instancias de acciones de espera de flujo de trabajo	Descripción de instancias de eventos programados
ID de instancia	ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo.	El ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de evento programado.
Nombre de flujo de trabajo	Nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se configura la acción de flujo de trabajo. Al hacer clic en el nombre de la regla de flujo de trabajo, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver detalles de la configuración de la regla de flujo de trabajo.	Nombre del evento programado del que esta es instancia.
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. La instancia es una instancia de esta acción de flujo de trabajo.	No aplicable
Evento desencadenador	Evento que activa la regla de flujo de trabajo.	Este campo siempre muestra Evento programado.
Iniciado por	Nombre del usuario cuya acción ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Nombre del usuario que ha activado el evento programado.

Campo	Descripción de instancias de acciones de espera de flujo de trabajo	Descripción de instancias de eventos programados
Iniciado el	Fecha y hora en la que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Fecha y hora en que se ha generado la instancia pendiente.
Continúa el	Fecha y hora en que finalizará el período de espera para esta instancia de la acción de flujo de trabajo.	Fecha y hora después de la que se ejecutará la instancia pendiente.
Número de incidencia	No aplicable	Número de instancias del evento programado que se ha activado. El recuento incluye la instancia pendiente actual. **NOTA:** Si un evento programado se desactiva y se vuelve a activar más tarde, el número de ocurrencias se restablecerá a 1 en la primera instancia que se genere tras activar la regla.
Tipo de registro	Tipo de registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Tipo de registro para el que se ha configurado el evento programado.
ID de fila de registro	ID de fila del registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	No aplicable
Tipo de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el tipo del registro principal.	No aplicable
ID de fila de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el ID de fila del registro principal.	No aplicable

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 556)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 558)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 559)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 471)

Reglas y asignación de datos

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso sobre los procedimientos para configurar reglas de asignación (para asignar registros automáticamente), definiciones de pronósticos, diseños de conversión y mapeos de oportunidades potenciales, metodologías de ventas y sectores:

- Configurar reglas de asignación (en la página 568)
- Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas (consulte "Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales" en la página 576)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 581)
- Actualización de la definición de pronóstico (en la página 588)
- Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas (consulte "Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas" en la página 590)
- Personalizar la lista de industrias de la compañía (en la página 598)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de las reglas de asignación (en la página 563)
- Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 574)

Acerca de las reglas de asignación

Antes de comenzar. Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Las reglas de asignación permiten asignar automáticamente oportunidades potenciales, oportunidades, solicitudes de servicio o cuentas a una persona, equipo y territorio adecuados, en función de las reglas (denominadas grupos de reglas) configuradas.

Si la compañía ha seleccionado la opción de asignación de grupo, todos los miembros del grupo compartirán los registros que asigne a un miembro del grupo. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 430).

La asignación de reglas puede ser un proceso sencillo, todo depende de la estructura y los procesos de negocio de su compañía. Por ejemplo:

- Las oportunidades potenciales de ventas de cada región se asignan al gerente de ventas regional.
- Las nuevas solicitudes de servicio se asignan al gerente de servicios técnicos.

Sin embargo, las reglas pueden ser más complejas. Por ejemplo:

- La mayoría de las oportunidades potenciales se asignan en función de la experiencia en productos y la ubicación geográfica, pero algunos se asignan al gerente de telemarketing.
- La mayoría de las solicitudes de servicio se asignan por área de problemas, pero todas aquellas que tienen que ver con un determinado producto se asignan a una persona.

En la siguiente tabla se describe la forma de asignar tipos de registro:

Este tipo de registro	Tiene estas opciones de asignación
Cuentas	Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las cuentas asignadas recientemente.
Oportunidades potenciales	Puede asignar los registros a un empleado.
Oportunidades	Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las oportunidades asignadas recientemente.
Solicitudes de servicio	Puede asignar los registros a un empleado.

Las reglas de asignación del grupo de reglas activo se evalúan si se produce lo siguiente en relación con un tipo de registro:

- Para las oportunidades potenciales: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para solicitudes de servicio:
  - La solicitud de servicio se crea sin un propietario o el propietario se elimina del registro (es decir, el campo Propietario está en blanco).
  - La casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para cuentas: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para oportunidades: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.

NOTA: el administrador de asignaciones intenta reasignar un registro inmediatamente después de que se active la casilla de verificación Reasignar propietario en el registro, y el registro se guarda. Sin embargo, cuando un registro de oportunidad potencial se está convirtiendo en una cuenta o una oportunidad, cualquier intento de reasignar la cuenta o la oportunidad fallará porque el administrador de asignaciones no puede

reasignar el registro hasta que la oportunidad potencial se convierta por completo. Por ejemplo, el uso de una regla de flujo de trabajo para activar la casilla de verificación Reasignar propietario, o la definición de un valor predeterminado en la cuenta o la oportunidad cuando se está convirtiendo la oportunidad potencial, no se deriva en la reasignación del registro. En su lugar, debe reasignar el registro manualmente activando la casilla de verificación Reasignar propietario en el registro convertido después de convertir completamente el registro.

Notificaciones por correo electrónico

Cuando se asigna una oportunidad potencial o una solicitud de servicio a un propietario, se envía un correo electrónico al nuevo propietario. La plantilla que se utiliza para el correo electrónico se determina en función del idioma seleccionado en la página Detalles personales del nuevo propietario. Por ejemplo, si el usuario desea recibir notificaciones por correo electrónico en español, deberá seleccionarse Español en el campo Idioma de la página Detalles personales del usuario. Puede desactivar el envío de notificaciones por correo electrónico de solicitudes de servicio basado en la regla, si desactiva la casilla de verificación Enviar notificación por correo electrónico (indicador) en la página Editar reglas de asignación para solicitudes de servicio. Para obtener información sobre la actualización de reglas de asignación, consulte Configuración de reglas de asignación (consulte "Configurar reglas de asignación" en la página 568).

En las notificaciones por correo electrónico, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta del grupo de reglas de asignación. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación enviada por correo electrónico, en el campo Para de la respuesta se introducirá la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación.

Seguimiento del proceso de reasignación

Hay tres campos que puede utilizar para realizar el seguimiento del proceso de reasignación del propietario o para ejecutar análisis con el fin de determinar el tiempo que tarda el proceso de asignación. Estos campos se pueden añadir a diseños de página de cuentas, oportunidades, pistas y solicitudes de servicio. Estos campos son:

- Estado de la asignación

  El estado puede ser En cola (el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones), En curso (el administrador de asignaciones está procesando el registro) o En blanco (el registro no está en la cola ni se está procesando).

- Última fecha de envío de asignación

  Si el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones o éste ya lo está procesando, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con la casilla de verificación Reasignar propietario seleccionada. Sin embargo, en el caso de un registro de solicitud de servicio, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con el campo Propietario en blanco.

- Última fecha de finalización de asignación

  Si un registro no se ha reasignado nunca, este campo está en blanco; en caso contrario, en el campo se muestra la fecha y la hora en que el registro se reasignó por última vez.

Para obtener más información acerca de cómo añadir campos a diseños de página, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte "Personalización de diseños de páginas estáticas" en la página 185).

Activación de grupos de reglas

Se pueden crear varios grupos de reglas de asignación, pero sólo puede haber un grupo de reglas activo al mismo tiempo para cada tipo de registro.

PRECAUCIÓN: El grupo de reglas marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas seguirá activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al crear un grupo de reglas nuevo y marcarlo como activo, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

CONSEJO: Los grupos de reglas pueden servir como referencia histórica para las pistas. En lugar de eliminar grupos de reglas, puede marcarlas como inactivas.

Acerca de la asignación de grupos

Si la compañía asigna registros a grupos completos en lugar de a un empleado, el administrador de la compañía debe:

1. Seleccionar el campo Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 21)).
2. Configurar los grupos antes de activar las reglas de asignación (consulte Configurar grupos (consulte "Configuración de grupos" en la página 433)).
3. Seleccionar un miembro del grupo como propietario de las cuentas y oportunidades durante el procedimiento de asignación.

   NOTA: la funcionalidad de grupo no se admite para los registros de oportunidad potencial o de solicitud de servicio.

Cuando el registro está asignado a un propietario del grupo:

- El campo Propietario muestra la información del propietario.
- El campo Grupo principal muestra el nombre del grupo al que pertenece el propietario en las páginas Editar y Detalle, si el administrador de la compañía las ha añadido al diseño.
- El registro aparece en las áreas de las aplicaciones que suelen mostrar los registros de ese empleado, como las páginas iniciales y las listas de registros.

De forma general, todos los miembros del grupo disponen de acceso completo al registro, aunque los niveles se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Acerca del Administrador de asignaciones y los modos de propiedad de registros

El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro

a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 388).

Situación de asignación de oportunidades potenciales

A continuación se muestra un ejemplo de las reglas de negocio de una compañía típica para la asignación de pistas. Para configurar las reglas que asignan automáticamente las pistas de esta compañía, el administrador realiza lo siguiente:

1. Expone las reglas de negocio de la compañía para la asignación de pistas a las personas.

   Por ejemplo, en las cuentas de los Estados Unidos, muchos territorios de ventas se asignan por estado, pero en algunos estados, la experiencia en el producto determina las asignaciones de territorios. Además, la cuenta Corporation XYZ siempre se asigna a un gerente de ventas en particular con independencia del estado de la pista o del interés en el producto.

2. Muestra todas las situaciones de asignación que son necesarias para cubrir las reglas de negocio:
   - **La cuenta (compañía) es Corporation XYZ.** Se asigna al gerente de ventas A.
   - **Dirección principal: El estado es CA, NV, OR, WA.** Se asigna al gerente de ventas B.
   - **Dirección principal: El estado es OH, IN, MI, NY, KY.** Se asigna al gerente de ventas C.
   - **La pista está interesada en el producto ABC (en todos los estados excepto los que ya figuran en la lista, y no para Corporation XYZ).** Se asigna al gerente de ventas D.
   - **Dirección principal: El estado no aparece en la lista.** Se asigna al gerente de ventas E.

3. Coloca las situaciones en el orden en que se deben tener en cuenta.

   Primero, examine el campo Cuenta. Si el valor es Corporation XYZ, asigne la pista al Gerente de ventas A, con independencia de las demás condiciones. Si este criterio no coincide, examine el campo Estado de dirección principal. Si el valor es CA, NV, OR o WA, asigne la pista al Gerente de ventas B, y así sucesivamente.

Le recomendamos que utilice la plantilla de asignación de registros como ayuda para planificar las situaciones de asignación de la compañía y para configurar reglas que le proporcionen los resultados deseados.

Condiciones de criterios de las reglas de asignación

Puede utilizar las siguientes condiciones en los criterios de las reglas de asignación:

- **Entre.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio se encuentra entre dos valores definidos en el criterio de regla. (Los resultados no incluyen registros en los que el valor del campo de criterio es igual a uno de los valores de la regla.) Utilice una coma para separar los valores. No utilice un guión (-) para especificar un rango de valores o para separar valores.

  Utilice la condición Entre sólo para los campos de fechas. Utilice el formato de fecha MM/DD/AAAA.

- **Contiene todos los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio coincide con los valores exactos. La aplicación no recupera subcadenas de los valores o el mismo

valor con distinto uso de mayúsculas y minúsculas. Puede utilizar un valor único o varios valores separados por comas.

- **Contiene el valor exacto del campo.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene toda la cadena del valor del campo de criterio y ningún carácter adicional. Por ejemplo, el valor de criterio *Cerrado* hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio es Cerrado, pero no Cerrado/Ganado.

  No puede utilizar la condición Contiene el valor exacto del campo para los campos de fechas o números.

- **No contiene los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene cualquier valor que no sea igual al valor de criterio de la regla.

  La condición No contiene los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.

- **Menor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es menor o igual al valor de criterio de la regla.

  La condición Menor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

- **Mayor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es mayor o igual al valor de criterio de la regla.

  La condición Mayor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

Tenga en cuenta los siguientes puntos relacionados con los criterios de regla:

- Una regla sin criterio siempre se realiza correctamente.
- Las reglas se evalúan en orden secuencial y la evaluación se detiene cuando se cumplen los criterios de una regla.

Por ejemplo, si es están evaluando diez reglas y los criterios de la regla 6 se cumplen, entonces las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran (es decir, no se evalúan). Igualmente, si no hay ningún criterio en la regla 6, ésta se realiza correctamente y las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre la forma de configurar las reglas de asignación, consulte Configuración de reglas de asignación (consulte "Configurar reglas de asignación" en la página 568).

Configurar reglas de asignación

Antes de comenzar:

- Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.
- Para obtener información sobre el diseño de las reglas de asignación, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 563).

Ejemplo de grupo de reglas de asignación

Los grupos de reglas están formados por reglas que, a su vez, están formadas por criterios. Los componentes de un grupo de reglas se muestran en la siguiente figura.

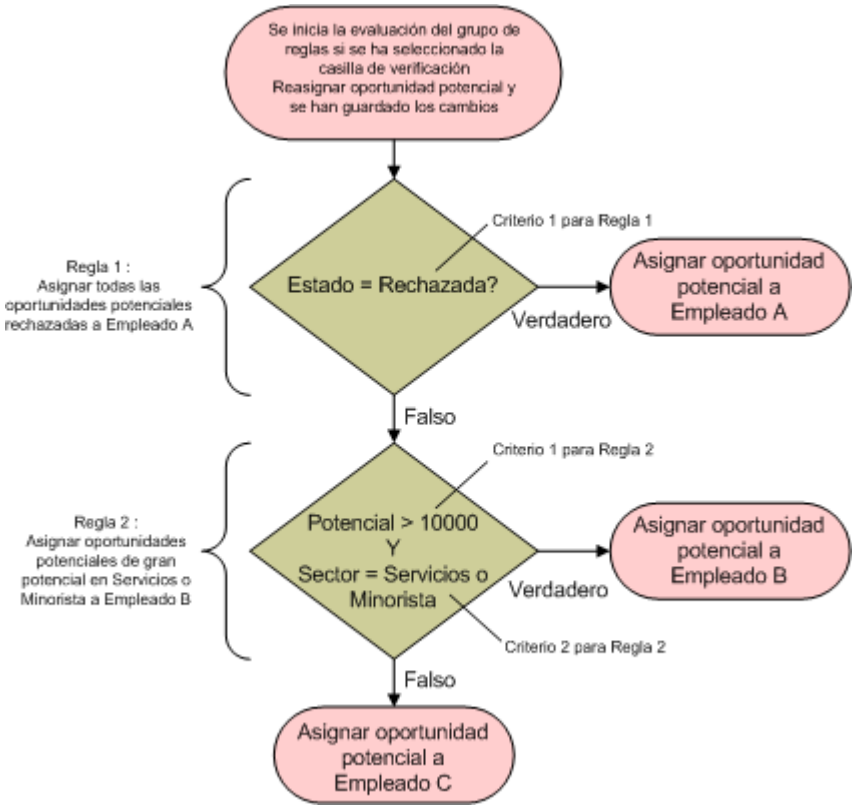


Figure 1: Evaluación de un grupo de reglas de asignación de la oportunidad potencial

NOTA: Para un correcto funcionamiento del botón Rechazar de la página Detalles de la pista, la primera regla del grupo debe asignar las pistas rechazadas.

Para configurar reglas de asignación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de registro adecuado.

   Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas que haya definido para la compañía hasta ahora.
4. Cree un nuevo grupo de reglas:

   a. Haga clic en el botón Nuevo grupo de reglas.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

Campo	Descripción
Nombre del grupo de reglas	Un nombre exclusivo y limitado a 30 caracteres.
Grupo de reglas activo	Sólo puede haber un grupo de reglas activo. Si especifica un grupo de reglas como activo, el grupo activado anteriormente queda inactivo.
Propietario no asignado	Empleado que hereda los registros no asignados por una de las reglas. **Ejemplo:** Empleado C de la figura 1.
Dirección de correo electrónico de respuesta	Este campo sólo aparece para grupos de regla de solicitud de servicio y oportunidades potenciales. La dirección de correo electrónico que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación aparece en el campo Remitente de las notificaciones de correo electrónico enviadas a los propietarios de las oportunidades potenciales y las solicitudes de servicios. Asimismo, si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación de correo electrónico, el campo Para de la respuesta se define como la dirección que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta. **NOTA:** No se envían notificaciones por correo electrónico para los registros de cuenta o de oportunidad.
Territorio de cuenta sin asignar	Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de cuentas.
Territorio de oportunidad no asignado	Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de oportunidades.

c Guarde el registro.

Esta acción guarda el nombre del nuevo grupo de reglas en preparación para añadir reglas al grupo.

5 Añada una regla al grupo de reglas:

a En la barra de título Reglas de la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Nueva.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

Campo	Descripción	Ejemplo
Nombre de regla	Nombre único.	Asignar las pistas de gran potencial en Venta minorista o Servicios
Pedido	El orden en el que se evalúan las reglas. Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna y se ignoran las reglas posteriores.	1
Asignar a propietario	Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este usuario. Para la asignación de grupo de cuentas y oportunidades, el usuario debe ser un miembro del grupo que comparte los registros.	Empleado B
Asignar a territorio	Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este territorio. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.	Región noroeste
Incluir contactos relacionados	Si se cumplen los criterios de la regla, los contactos enlazados a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.	No aplicable
Incluir oportunidades relacionadas	Si se cumplen los criterios de la regla, las oportunidades enlazadas a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.	No aplicable
Incluir asignación de equipo	Si se cumplen los criterios de la regla, los miembros del equipo se asignan a la cuenta. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.	No aplicable

c Guarde el registro.

Esta acción guarda la regla para que pueda añadir criterios a ella.

6 (Opcional) Para cuentas y oportunidades, actualice el acceso de registros enlazados y usuarios:

a En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace de nombre de la regla en la que desea actualizar el acceso para usuarios y registros enlazados.

b En la página Detalles de la regla, haga clic en Añadir usuarios o en Editar usuarios en la barra de título Asignación de equipo.

c Haga clic en el icono Buscar y seleccione los usuarios.

d Asigne el nivel de acceso para cuentas, contactos y oportunidades.

e Guarde los cambios.

7 Añada un criterio a la regla:

a En la barra de título Criterios de la regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Nuevo.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

Campo	Descripción	Ejemplo
Campo	Nombre del campo que se evaluará. **NOTA:** Si se ha cambiado el nombre de un campo, aparece el nombre del nuevo campo.	Ingresos potenciales
Condición	Las siguientes condiciones no se pueden utilizar con campos de números o fechas: Contiene todos los valores, Contiene el valor exacto del campo y No contiene los valores. Las siguientes condiciones se pueden utilizar con campos de números y monedas únicamente: Mayor que o igual a y Menor que o igual a. El operador Entre sólo se puede utilizar con los campos de fecha.	Mayor que o igual a
Valor(es)	Utilice comas para separar valores. Si el valor que debe coincidir contiene una coma, como por ejemplo una dirección, encierre el valor entre comillas. Si la condición es Entre, introduzca los valores máximos y mínimos separados por comas.	10000

c Realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más criterios a la regla, haga clic en Guardar y crear nuevos criterios de reglas y vuelva al paso b. Si tiene varios criterios definidos para una regla, el registro debe coincidir con *todos los criterios* para que la regla coincida.
- Si ha introducido todos los criterios de la regla, haga clic en Guardar.

8 En la barra de título Regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Volver a Detalles de grupos de reglas.

9 En la página Detalles de grupos de reglas, realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más reglas al grupo, vuelva al paso 5.
- Si ha introducido todas las reglas del grupo de reglas, haga clic en Volver a Lista de grupos de reglas para finalizar.

CONSEJO: Las reglas se ejecutan en el orden en el que aparecen en el grupo de reglas, por lo tanto debe asegurarse de que se encuentran en el orden correcto. Cuando se cumple una regla se ignoran las reglas siguientes.

Para editar, activar o desactivar un grupo de reglas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de regla de asignación que desee editar.

Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas de ese tipo que haya definido para la compañía hasta ahora.

4 Haga clic en el enlace del Grupo de reglas que desea actualizar.

5 En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Editar.

6 Actualice los campos y guarde el registro.

Los cambios realizados entrarán en vigor a medianoche, hora del servidor de Oracle (predeterminado), o a la hora a la que se haya establecido la actualización de los grupos de reglas de asignación.

PRECAUCIÓN: cuando se marca un grupo de reglas como *activo*, el grupo de reglas que estaba marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas sigue siendo activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al marcar un grupo de reglas como *activo*, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

Para editar reglas de asignación

1 En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace Editar de la regla que desee cambiar.

2 Actualice los campos.

NOTA: Puede cambiar el orden en que se evalúan las reglas editando el campo Orden. En la regla que desee cambiar, introduzca un número de orden que sea superior al número de orden de la regla que va a preceder a la regla que está cambiando e inferior al número de orden de la regla que va a continuación.

Por ejemplo, si existen tres reglas, ordenadas del 1 al 3, y desea cambiar el orden de forma que la regla que actualmente es la número 1 se evalúe después de la regla que es actualmente la número 2, cambie el orden del número de regla 1 a un valor, como 2.1 (o cualquier valor que sea superior a 2 e inferior a 3).

3 Guarde el registro.

Administración de conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando un usuario convierte un registro de oportunidad potencial, puede llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones:

- Crear nuevos registros de cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio que se enlacen automáticamente al registro de oportunidad potencial.
- Enlazar el registro de oportunidad potencial a registros de cuenta y contacto existentes. El usuario selecciona los registros que desea enlazar a la oportunidad potencial al convertirla.

Si hace que las opciones necesarias estén disponibles en los diseños de conversión de oportunidades potenciales, los usuarios también pueden hacer lo siguiente:

- Copie los miembros del equipo de la oportunidad potencial en el equipo en la cuenta, el contacto y la oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.
- Enlace los registros de objetos personalizados asociados de la oportunidad potencial en la cuenta, contacto y oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.

Puede determinar qué opciones estarán disponibles para los usuarios en la página de conversión de oportunidades potenciales creando diseños de conversión de oportunidades potenciales para la página y asignándolos a roles de usuario.

En la aplicación estándar, hay determinados datos del registro de oportunidad potencial que se incluyen en los campos importantes de los registros de cuentas, contactos, oportunidades y registros de negocio creados o enlazados a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión. Puede determinar qué información se incluye configurando lo siguiente:

- Las asignaciones entre los campos en el tipo de registro Oportunidad potencial y los tipos de registro Cuenta, Contacto, Registro del negocio y Oportunidad. Para obtener más información, consulte Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas (consulte "Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales" en la página 576).
- Los campos del registro de la oportunidad potencial que aparecen en las secciones Oportunidad y Registro del negocio de la página Convertir oportunidad potencial. Los usuarios pueden editar los valores de estos campos en la página Convertir oportunidad potencial. A continuación, estos valores se incluyen en la nueva oportunidad o registro del negocio. Para obtener más información acerca de la configuración de los

campos que aparecen en la página Convertir oportunidad potencial, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577).

NOTA: Solo los campos asignados a campos del tipo de registro relevante están disponibles para agregarlos a un diseño de página Convertir oportunidad potencial. Si un campo que desea agregar a la página Convertir oportunidad potencial aún no está asignado a campos del tipo de registro relevante, debe asignarlo para poder agregarlo al diseño de la página Convertir oportunidad potencial. Además, los campos concatenados y los campos del tipo de campo de los enlaces web no están disponibles para agregarlos a un diseño de conversión de oportunidades potenciales, incluso si los campos se asignan a campos del tipo de registro relevante. El campo Oportunidad asociada y el campo Siguiente paso siempre aparecen en la sección Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial, y los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal siempre aparecen en la sección Registro del negocio. No puede quitar estos campos del diseño de página.

Para convertir oportunidades potenciales, el usuario debe disponer del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol. Para obtener más información, consulte Acceso a la configuración de perfiles y roles para consolidar oportunidades potenciales.

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. De forma predeterminada, se proporcionan diferentes valores para el campo Código de rechazo, aunque puede cambiarlos o agregar más valores a la lista. Para obtener más información acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte Código de rechazo de oportunidades potenciales (en la página 580).

Temas relacionados

Para obtener más información sobre la administración de conversión de oportunidades potenciales, consulte los siguientes temas:

- Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 575)
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 576)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577)

Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales

Lleve a cabo las siguientes tareas para definir la configuración de conversión y rechazo de oportunidades potenciales para los usuarios y tipos de registro:

1. Si desea mapear campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales, configure los nuevos mapeos.

   Para obtener más información sobre el mapeo de campos, consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 576)

2. Si desea personalizar el diseño de la página de conversión de oportunidades potenciales:

   a. Cree los nuevos diseños.

      Para obtener más información sobre la creación de diseños, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 577)

   b. Agregue los nuevos diseños a los roles apropiados.

Para obtener más información sobre la agregación de roles, consulte Adición de roles (en la página 347).

3 Asegúrese de que los usuarios dispongan del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.

Para obtener más información sobre la configuración obligatoria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Perfil de acceso y configuración de rol para la conversión de oportunidades potenciales

4 Si desea editar los valores de la lista de opciones Código de rechazo, edite los valores del campo.

Para obtener más información sobre la edición de los valores de campo, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140). Para obtener más información acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte Código de rechazo de oportunidades potenciales (en la página 580).

Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, algunos valores pasan a los nuevos registros de forma predeterminada. Sin embargo, puede ampliar la cantidad de información transmitida si asigna campos adicionales, lo que incluye campos personalizados. Para conocer un ejemplo de cómo se mapean los campos de oportunidades potenciales, consulte Oportunidades potenciales.

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, los valores de los campos asignados se traspasan como se detalla a continuación:

- Cuando los usuarios crean nuevos registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los valores de los campos asignados del registro de oportunidad potencial se traspasan a los campos especificados en el nuevo registro.
- Cuando los usuarios enlazan el registro de oportunidad potencial a los registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio existentes que seleccionan cuando convierten la oportunidad potencial, los campos de los registros existentes que ya contienen valores no sufren alteraciones. Los campos que están vacíos se actualizan con el valor del campo de oportunidad potencial asignado.

NOTA: Un usuario de socio no puede aprobar un registro de negocio ni asignar un aprobador a un registro de negocio. Por tanto, cuando un usuario de socio intenta convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio, la conversión falla si el proceso de conversión intenta actualizar el campo Aprobador actual o el campo Aprobador final en el registro de negocio. Si su empresa permite que los usuarios de socio conviertan oportunidades potenciales en registros de negocio, no asigne ningún campo del tipo de registro Oportunidad potencial al campo Aprobador actual o al campo Aprobador final en el tipo de registro Registro de negocio.

Acerca de los campos de enlace web

No asigne los campos de enlace web para la conversión de oportunidades potenciales. Los campos de enlace Web no contienen datos, sino guiones para enlaces en los que los usuarios pueden hacer clic para realizar

acciones. El contenido de los campos de enlace Web no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Acerca de los campos concatenados

No asigne los campos concatenados para la conversión de oportunidades potenciales. Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto. El contenido de un campo concatenado no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial. Si desea traspasar los valores de los campos que aparecen en un campo concatenado a los nuevos registros al realizar la conversión a una oportunidad potencial, asigne los campos individuales para la conversión de la oportunidad potencial.

Acerca de campos y valores de lista de opciones personalizados

Es posible asignar campos de lista de opciones del registro de oportunidad potencial a campos de texto (largo o corto) en registros de cuenta, contacto, oportunidad o registros del negocio o a un campo de lista de opciones con valores idénticos.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para asignar campos adicionales durante la conversión de pistas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de la conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Asignación de conversión de oportunidades potenciales.
4. En la página Asignación de conversión de pista, seleccione los campos que desea asignar.
5. Para devolver la asignación a su configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado en la barra de título.
6. Haga clic en Guardar.

Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales

Puede especificar las opciones que estarán disponibles para los usuarios al convertir oportunidades potenciales creando diseños personalizados para la página de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, asignando los diseños a roles de usuario.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los usuarios también deben tener la configuración apropiada en sus perfiles de acceso y en su rol. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales.

La siguiente tabla muestra las opciones que se pueden poner a disposición del usuario en la página de conversión de oportunidades potenciales.

Tipo de registro	Opciones
Cuenta	No convertir a cuenta Utilizar una cuenta existente Crear cuenta nueva automáticamente Copiar equipo de oportunidad potencial a cuenta Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Contacto	Utilizar un contacto existente Crear un contacto nuevo automáticamente Copiar equipo de oportunidad potencial a contacto Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Oportunidad	No convertir a oportunidad Crear automáticamente nueva oportunidad Copiar equipo de oportunidad potencial a oportunidad Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Registro del negocio	No crear registro de negocio Crear registro del negocio automáticamente **NOTA:** las opciones de registro del negocio se aplican sólo si su compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Se proporciona un diseño estándar. El diseño estándar incluye algunas de las opciones de cuentas, contactos y oportunidades, pero no incluye ninguna de las opciones para los registros del negocio. Puede copiar el diseño estándar y, a continuación, editar la copia, pero no puede editar ni eliminar el diseño estándar.

Según las opciones que estén disponibles para un tipo de registro, las secciones del tipo de registro de la página de conversión de oportunidades potenciales se verán afectadas del siguiente modo:

- Si ninguna de las opciones para un tipo de registro está disponible, la página de conversión de oportunidades potenciales no incluirá la sección correspondiente al tipo de registro.

- Si solo está disponible la opción No convertir a cuenta para el tipo de registro Cuenta, la sección Cuentas no aparecerá en la página.
- Si sólo está disponible la opción No convertir a oportunidad para el tipo de registro Oportunidad, la sección Oportunidad no aparecerá en la página.
- (Aplicable sólo para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si sólo hace disponible la opción No crear registro de negocio para el tipo de registro Registro del negocio, la sección Registro del negocio no aparece en la página.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento descrito en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para crear un diseño de conversión de oportunidades potenciales

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Diseño de conversión de oportunidades potenciales.
4. En la página Lista de diseños de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Nuevo diseño.
5. En el paso 1, Nombre del diseño:
   a. Introduzca el nombre que desee asignar al diseño.
   b. (Opcional) Especifique una descripción del diseño.
   c. Si desea que éste sea el diseño predeterminado para todos los usuarios, active la casilla de verificación Diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado.

      NOTA: De forma predeterminada, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar proporcionado en Oracle CRM On Demand actúa como diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado para la compañía a menos que se marque otro diseño como predeterminado. Si crea otro diseño y selecciona la casilla de verificación Diseño predeterminado del nuevo diseño, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar ya no será el predeterminado. Así, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar sólo será el diseño predeterminado de la compañía si se anula la selección de la casilla de verificación Diseño predeterminado de algún otro diseño. No obstante, recuerde que la casilla de verificación Diseño predeterminado del diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar permanece con la selección anulada, incluso aunque actúe como predeterminado.
6. En el paso 2, Seleccionar acciones, resalte el tipo de registro para el que desee seleccionar las acciones (cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio) en la sección de tipo de registro de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, haga clic en las flechas para mover las acciones que desee mostrar en la página desde la sección Acciones disponibles de conversión de oportunidades potenciales hasta la sección Acciones seleccionadas de conversión de oportunidades potenciales. Repita este paso para cada uno de los tipos de registro.

7 En el paso 3, Seleccionar campos, especifique los campos de oportunidad potencial que desea incluir en las secciones Oportunidad y Registro del negocio de la página Convertir oportunidad potencial cuando el usuario hace clic en Convertir en la página Detalle de oportunidad potencial, de la siguiente forma:

a En la lista Tipos de registro de conversión de oportunidades potenciales, seleccione el tipo de registro para el que desea configurar los campos de la página Convertir oportunidad potencial (Oportunidad o Registro del negocio).

La lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales muestra inicialmente los campos que se incluyen de forma predeterminada. La lista Campos disponibles de conversión de oportunidades potenciales muestra todos los campos adicionales que están disponibles para incluir en la página Convertir oportunidad potencial para ese tipo de registro.

NOTA: Solo los campos asignados a campos del tipo de registro relevante están disponibles para agregarlos a un diseño de página Convertir oportunidad potencial. Si un campo que desea agregar a la página Convertir oportunidad potencial aún no está asignado a campos del tipo de registro relevante, debe asignarlo para poder agregarlo al diseño de la página Convertir oportunidad potencial. Además, los campos concatenados y los campos del tipo de campo de los enlaces web no están disponibles para agregarlos a un diseño de conversión de oportunidades potenciales, incluso si los campos se asignan a campos del tipo de registro relevante. El campo Oportunidad asociada y el campo Siguiente paso siempre aparecen en la sección Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial, y los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal siempre aparecen en la sección Registro del negocio. No puede quitar estos campos del diseño de página. Para obtener más información, consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 576).

b Mueva los campos que desee a la lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales y cualquier campo que no desee a la lista Campos disponibles de conversión de oportunidades potenciales. El número máximo de campos que se pueden incluir en la lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales para un tipo de registro es nueve.

c Repita los pasos a y b para el otro tipo de registro (Oportunidad o Registro del negocio).

8 En el paso 4, Confirmar, revise la selección. Si es necesario, vuelva al paso 2, Seleccionar acciones, o al paso 3, Seleccionar campos, para cambiarla.

9 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Código de rechazo de oportunidades potenciales

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. El usuario puede también introducir una descripción textual que explique el motivo del rechazo en el campo Motivo de rechazo. Si un usuario selecciona el valor *Otros* en el campo Código de rechazo, el campo Motivo de rechazo se convierte en un campo necesario, haciendo así obligatoria la introducción de una descripción que explique por qué se rechazó la oportunidad potencial. De lo contrario, la introducción de información en el campo Motivo de rechazo será opcional.

De forma predeterminada, se proporcionan varios valores para el campo Código de rechazo. Puede modificar dichos valores o agregar valores nuevos a la lista. Los valores predeterminados son:

- Contacto de terceros

- No volver a contactar
- Duplicado
- Error al comunicarse
- Contacto no adecuado
- Datos insuficientes
- Número de teléfono no válido
- Ninguna oportunidad de negocio
- Oportunidad en progreso
- Otro
- Contacto reciente (<30 días)
- Entrada de datos/Error sistema
- Ya es propietario del producto
- Criterios destino incumplidos

Para obtener más información sobre la edición de valores de la lista de opciones, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).

NOTA: Si cambia el nombre del valor *Otros*, el campo Motivo de rechazo continuará siendo necesario al seleccionar el valor al que se le ha cambiado el nombre en la página Rechazar oportunidad potencial.

Acerca de la restricción de los valores del código de rechazo

El campo Estado se muestra en la página Rechazar oportunidad potencial. Es de solo lectura y se ha definido como Rechazada. Puede restringir los valores que los usuarios pueden seleccionar en el campo Código de rechazo en la página Rechazar oportunidad potencial mediante la definición de una lista de opciones en cascada que incluye el campo Estado como lista de opciones principal y el campo Código de rechazo como lista de opciones relacionada. Para obtener más información sobre la definición de listas de opciones en cascada, consulte Definir listas de opciones en cascada (consulte "Definición de listas de opciones en cascada" en la página 214). También puede desactivar valores de código de rechazo. Consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).

NOTA: Solo puede utilizar el campo Estado como lista de opciones principal para restringir los valores del campo Código de rechazo.

Configuración de la definición del pronóstico

Los pronósticos de Oracle CRM On Demand automatizan la generación de pronósticos de ventas según la configuración que defina. Los pronósticos se generan de manera automática semanal o mensualmente. Cada pronóstico generado se guarda en un archivo, lo que proporciona un registro histórico con fines de consulta y análisis.

Un pronóstico es una instantánea de información acerca de los ingresos e ingresos posibles para el trimestre. Los pronósticos permiten a los profesionales y gerentes de ventas realizar el seguimiento de su rendimiento

de ventas trimestral con respecto a las cuotas planificadas, los ingresos cerrados reales y los ingresos esperados, dado el estado actual de sus oportunidades de ventas.

Los participantes en pronósticos se seleccionan por rol. La estructura de informes de la compañía y los roles seleccionados para los participantes de los pronósticos deben configurarse de manera que los participantes se acumulen hasta un participante de nivel superior. Normalmente, este usuario es el vicepresidente o el director general de la compañía.

Una vez generado un pronóstico, Oracle CRM On Demand avisa a los empleados que se ha creado el pronóstico y que está listo para revisarlo mediante una alerta en Mi página inicial de cada uno de los participantes durante dos días. Para ampliar el período de aparición de la alerta, aumente el valor del campo Fecha de vencimiento de esa alerta. Para obtener más información sobre las alertas, consulte Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 96).

Determinación del tipo de pronóstico

La compañía puede basar sus pronósticos en cualquiera de los siguientes elementos: oportunidades, productos, cuentas o contactos. Hay cuatro tipos de pronósticos:

- Producto de la oportunidad
- Productos de la oportunidad
- Ingresos por cuenta
- Ingresos por contacto

La compañía puede generar varios tipos de pronósticos en las fechas de pronósticos especificadas establecidas para la generación del pronóstico. Al seleccionar las configuraciones de pronóstico para la compañía, se determinan los tipos de pronósticos que la compañía utiliza.

NOTA: cada tipo de pronóstico requiere que los empleados de ventas realicen algunas acciones. Informe del tipo de pronóstico configurado antes de que los empleados de ventas comiencen a crear registros de oportunidad, cuenta o contacto.

Pronósticos de productos de oportunidad

Los pronósticos de productos de oportunidad informan sobre los productos enlazados a una oportunidad. Los números de pronóstico para los pronósticos de productos de oportunidad se calculan desde los campos Cantidad, Ingresos e Ingresos esperados en todos los productos propiedad de un participante en el pronóstico y tienen ingresos programados para ser reconocidos durante el periodo de pronóstico. Los ingresos de un producto se pueden notificar una vez o durante varios períodos.

Los pronósticos de productos de oportunidad requieren que los representantes de ventas enlacen productos a sus registros de oportunidad. Los representantes de ventas también deben rellenar la cantidad, el precio de compra y la fecha de inicio y cierre para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Para que se incluya en el pronóstico, un registro de producto de oportunidad debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener una fecha de cierre durante el período de pronóstico
- Ser propiedad de un participante en el pronóstico

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos.

Configure un pronóstico de productos de oportunidad si la compañía desea pronosticar una vez o recurrir los ingresos basados en productos.

Pronóstico de ingresos por oportunidad

Los pronósticos de ingresos por oportunidad informan sobre los ingresos anotados en los registros de oportunidad. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de todos los registros de oportunidad que cumplan las siguientes condiciones:

- La oportunidad tiene una fecha de cierre durante el periodo de pronóstico.
- Una de las siguientes afirmaciones es cierta:
  - La oportunidad pertenece a un participante en el pronóstico.
  - Un participante en el pronóstico es un miembro del equipo de oportunidad y tiene una parte de los ingresos de oportunidad que es mayor que el cero por ciento (es decir, el valor del campo División del porcentaje de la página Equipo de oportunidad es mayor que cero).

    NOTA: para que los ingresos de una oportunidad se compartan entre los miembros del equipo, se debe seleccionar la casilla de verificación Activar división de ingresos por oportunidad en el perfil de la compañía.

Los pronósticos de ingresos por oportunidad requieren que los representantes de ventas rellenen los campos de ingresos por oportunidad y fecha de cierre para indicar las oportunidades que desean incluir en sus pronósticos. En el pronóstico se ignora cualquier producto vinculado.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos.

Configure un pronóstico de ingresos por oportunidad si desea pronosticar los ingresos totales por oportunidades, con independencia de la cantidad de ingresos que procedan de productos individuales.

Pronósticos de ingresos por cuenta y contacto

Los ingresos de cuenta y los pronósticos de ingresos por contacto informan sobre los ingresos que aparecen en los registros de ingresos enlazados a registros de cuenta o de contacto. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de los registros que cumplen los criterios de inclusión en el pronóstico. Para incluirse en el pronóstico, un registro de ingresos por contacto o cuenta debe cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe pertenecer a un participante en el pronóstico.
- El registro debe tener un estado Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro debe estar seleccionado.
- El registro no puede estar enlazado a ninguna oportunidad.
- El registro debe tener ingresos programados para que se reconozcan durante el periodo del pronóstico.

Los ingresos de una cuenta o contacto se pueden notificar una vez, o bien, se pueden configurar que se repitan a lo largo del tiempo. Los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto requieren que los usuarios vinculen los ingresos de sus registros de cuenta o contacto. Los usuarios deben actualizar los campos Fecha de inicio/cierre, Estado y Pronóstico del registro de ingresos para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en cuentas y Seguimiento de ingresos basados en contactos.

Configure un pronóstico de ingresos por cuenta o contacto si la compañía desea pronosticar los ingresos una vez o de forma repetida.

Selección de la duración del pronóstico

Puede configurar los pronósticos de manera que muestren las proyecciones de ingresos para un máximo de cuatro trimestres. Gracias a la función de pronóstico ampliado, se puede ver un pronóstico del trimestre actual y del siguiente, o de los dos o tres trimestres siguientes.

De manera predeterminada, la duración del pronóstico se establece para un trimestre (sólo se incluye el trimestre actual en el pronóstico). Al cambiar la configuración de la duración se incluyen más trimestres, el pronóstico abarca el trimestre actual así como los futuros. Por ejemplo, si selecciona una duración de pronóstico de dos trimestres, el pronóstico incluirá el trimestre actual y el siguiente.

Designación de los roles del pronóstico

Como parte del proceso de definición del pronóstico, puede seleccionar los roles que deben incluirse. Al agregar un rol a la definición de pronóstico, todos los usuarios a los que se asigne ese rol se designarán como participantes del pronóstico.

Configuración de usuarios para pronósticos

Los usuarios que desee incluir en los pronósticos de la compañía deben estar configurados correctamente. Sus registros de usuario deben cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe tener un valor válido en el campo Rol.
- El registro debe tener un valor válido en el campo Informa a o Informa a (alias), en función de los campos que aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.
- El estado del usuario debe definirse en Activo, salvo que seleccione la opción de permitir pronósticos para usuarios inactivos.

PRECAUCIÓN: si alguno de los usuarios incluidos en el pronóstico no está configurado correctamente, el pronóstico entero fallará.

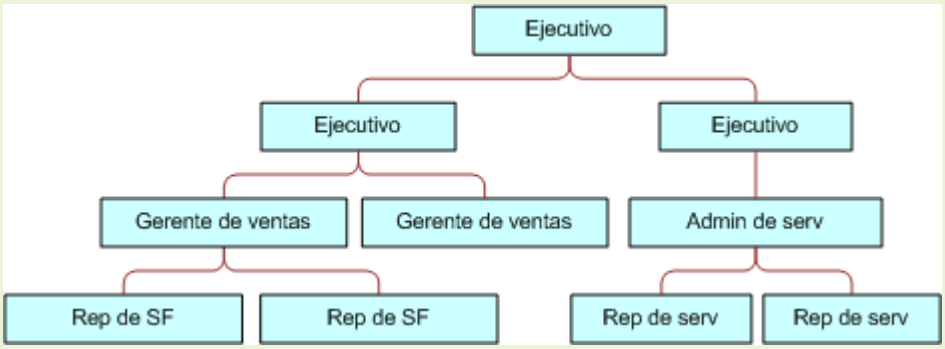
Ejemplos de estructuras de informes y roles para pronósticos

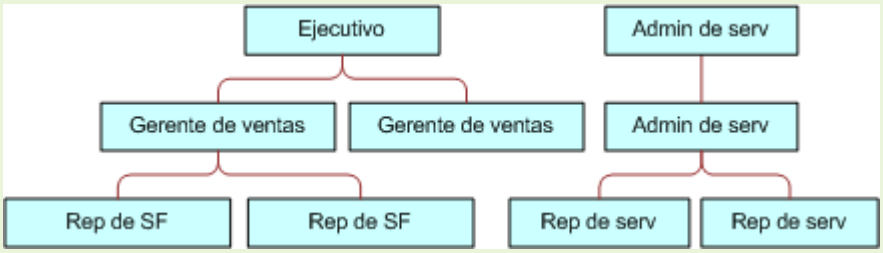
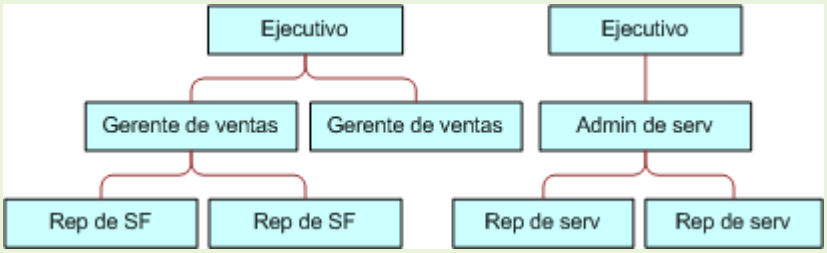
Para generar pronósticos, debe configurar la estructura de informes de la compañía correctamente. La jerarquía del pronóstico se basa en la jerarquía especificada en el campo Informa a o Informa a (alias) de los registros de usuario. Todos los participantes en el pronóstico, excepto el usuario de nivel superior, deben informar a otro participante en el pronóstico, por lo tanto todos los pronósticos individuales se acumulan hasta

convertirse en un pronóstico para toda la compañía. Si hay más de un participante en el pronóstico que no informa a otro participante en el pronóstico o si cualquier gestor con participantes en el pronóstico como subordinados directos tiene un estado Inactivo, el pronóstico fallará.

NOTA: si el pronóstico no se puede generar debido a un problema en la estructura de informes, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del servicio de atención al cliente. Una vez corregida la estructura de informes y actualizado el pronóstico, éste se generará esa misma noche aunque no sea el día en el que se generan los pronósticos habitualmente.

En la siguiente tabla se muestran las combinaciones de estructura de informes y rol de participantes válidas y no válidas para la generación de informes.

Para esta estructura de informes	Pronósticos válidos o no válidos	Motivo
	Válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes se acumulan hasta un participante de nivel superior.
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes no se acumulan hasta un único participante. Se acumulan hasta dos gerentes de ventas.
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Rep. de ventas de campo	Los representantes de ventas de campo se acumulan hasta un gerente de ventas que no es un participante.

Para esta estructura de informes	Pronósticos válidos o no válidos	Motivo
	Válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes se acumulan hasta un único participante.
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Dos participantes no informan a nadie. Solo un participante en el pronóstico (en el extremo superior de la estructura) que no informa a nadie.

Inclusión de usuarios inactivos en pronósticos

Los pronósticos pueden incluir tanto usuarios inactivos como activos. Cuando configura la definición de pronóstico, indique si se tienen que incluir los usuarios inactivos en los pronósticos.

Autorización de los gerentes para enviar pronósticos para sus informes directos

Cuando configura la definición de pronóstico, indique si los gerentes pueden enviar automáticamente los pronósticos para sus informes directos cuando envíen sus pronósticos.

Pronósticos y calendarios fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía se utilizará en la generación de pronósticos y, por lo tanto, los meses del periodo de pronóstico se alinearán con los meses del calendario fiscal personalizado.

El administrador de la compañía debe crear un registro de calendario fiscal personalizado para cada año para el que desee crear pronósticos en Oracle CRM On Demand. Si no se ha creado un número suficiente de calendarios fiscales para admitir la duración de pronóstico seleccionada, la serie de pronóstico no se generará ni se crearán los pronósticos.

NOTA: si el pronóstico no se genera debido a un número insuficiente de calendarios fiscales, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del Servicio de atención al cliente. Después de crear los registros de calendario fiscal para admitir la definición de pronóstico y de actualizar la definición de pronóstico, éste se generará automáticamente esa noche, aunque no sea la noche de pronóstico habitual.

Acerca de las notificaciones por correo electrónico para fallos de pronóstico

En las notificaciones por correo electrónico enviadas cuando el pronóstico no es correcto, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si el destinatario de correo electrónico intenta responder al mensaje, la dirección del campo Para de la respuesta se establecerá automáticamente en support@crmondemand.com.

El procedimiento siguiente explica cómo configurar la definición de pronóstico.

Para configurar la definición de pronóstico

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
4. En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
5. En el paso 1, Seleccionar tipos de pronóstico, active la casilla de verificación para cada tipo de previsión que desee generar.

   La compañía puede pronosticar ingresos de ventas basados en productos de oportunidad, ingresos por oportunidad, ingresos por cuenta e ingresos por contacto.
6. En el paso 2, Seleccionar frecuencia del pronóstico:

   a. En el campo Duración del pronóstico, seleccione la duración del pronóstico.

      NOTA: la configuración del calendario fiscal seleccionada para su compañía determina la duración de cada trimestre. La fecha de inicio y de finalización de la duración del pronóstico se calculará según la fecha de inicio del calendario fiscal y el tipo de calendario fiscal del perfil de su compañía. Para el tipo de calendario fiscal Calendario fiscal personaliz., la fecha de inicio y de finalización se basan en el calendario fiscal definido por el administrador de su compañía.

   b. En el campo Crear instantánea de pronósticos, especifique la frecuencia con la que debe crear la instantánea de pronósticos.

      Puede seleccionar pronósticos semanales o mensuales.

      NOTA: si selecciona Mes, el tipo de calendario fiscal seleccionado para la compañía determina la duración del mes.

c En el campo Día de creación de la instantánea del pronóstico, seleccione el día del mes o de la semana en el que se creó la instantánea del pronóstico.

   Los pronósticos se generan al inicio de cada día seleccionado (es decir, un minuto después de la medianoche) en la zona horaria de las instalaciones. Si el pronóstico es mensual y el mes actual no contiene el día seleccionado como día de creación del pronóstico, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea para generar un pronóstico al último día del mes. Por ejemplo, si el día de creación de la instantánea del pronóstico se establece en el 30 y el mes actual es febrero, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea del pronóstico para generar el pronóstico al 28.

7 En el paso 3, Seleccionar roles del pronóstico:

a Agregue los roles de los usuarios que van a participar en el pronóstico al área Roles del pronóstico. Haga clic en las flechas para mover los roles de la compañía a la lista Roles de la previsión.

b Para permitir pronósticos a usuarios inactivos, seleccione la casilla de verificación Permitir pronósticos a usuarios inactivos.

c Para permitir a un gestor enviar pronósticos automáticamente para sus informes directos, seleccione la casilla de verificación Enviar automáticamente pronósticos para el equipo cuando el gestor los envíe.

8 Haga clic en Finalizar.

9 En la página Definición de la previsión, verifique los detalles del pronóstico revisando la frecuencia de creación de la instantánea del pronóstico, el día de creación de la instantánea del pronóstico, fechas de la próxima serie de pronósticos y la lista de participantes de series de pronóstico.

ADVERTENCIA: después de configurar las definiciones de pronóstico, algunos cambios realizados a los registros de usuario o calendarios fiscales le solicitarán que actualice la configuración de la definición de pronóstico. Para obtener más información, consulte Actualización de la definición de pronóstico (en la página 588).

Actualización de la definición de pronóstico

Puede actualizar la definición de pronóstico de la compañía para cambiar la frecuencia del pronóstico, agregar o quitar roles, etc. Además, cuando se realizan ciertos cambios en los registros de usuario, o si se modifica el calendario fiscal, debe actualizar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

Debe actualizar la definición de pronóstico cuando se realice alguno de los siguientes cambios:

- Se cambia el gestor del participante de un pronóstico. La información del gestor se almacena en el registro de usuario del participante de pronóstico del campo Informa a o del campo Informes para (alias), según cuáles de estos campos aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.

  Si se cambia el gestor del participante de un pronóstico, debe actualizar la definición de previsión de la siguiente forma:

  - Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.

- Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

  NOTA: la jerarquía de participantes del pronóstico debe incluir gerentes para todos, excepto para la persona que se encuentra en el nivel superior.

- Los usuarios que participan en la jerarquía del pronóstico están desactivados.

  Cuando un empleado abandona la compañía, debe cambiar el estado de dicho usuario a Inactivo. Si el empleado inactivo era gerente de la jerarquía del pronóstico, es necesario actualizar todos los registros de usuario de los participantes del pronóstico que informan a dicho empleado.

  En este caso, debe actualizar la definición de pronóstico de la siguiente forma:

  - Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
  - Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

    NOTA: si su definición de pronóstico permite realizar pronósticos para usuarios inactivos, no necesita actualizar la definición de pronóstico al convertir en inactivo a un participante del pronóstico.

- Los usuarios se agregan o quitan de los roles incluidos en la definición de pronóstico.

  En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

- Se realizan cambios en el calendario fiscal.

  En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

  NOTA: debe refrescar la definición de pronóstico cuando se realiza un cambio en el calendario fiscal, independientemente del tipo de calendario fiscal que utilice su compañía (estándar o personalizado).

NOTA: si se realiza alguno de los cambios aquí descritos en Oracle CRM On Demand, los pronósticos que se generan no reflejan los cambios hasta que se actualiza la definición del pronóstico.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar la definición de pronóstico.

Para actualizar la definición de pronóstico

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
4. En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
5. En el paso 1: Seleccionar tipo de pronóstico, si es necesario realizar algún cambio, hágalo.
6. Haga clic en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico.

7 Si se necesitan cambios en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico, hágalos.

8 Haga clic en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico.

9 Si se necesitan cambios en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico, hágalos.

10 Haga clic en Finalizar.

La definición de pronóstico se actualiza automáticamente y se muestra un resumen de la definición, incluida la lista actualizada de los participantes en el pronóstico, en la página de definición del pronóstico.

Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas

Puede crear una metodología de ventas personalizada que refleje los requisitos y la complejidad de su entorno de ventas y guíe a los representantes de ventas en las diversas etapas de ventas hasta llegar a la realización de un trato.

Puede ajustar la información de etapa de ventas para que refleje el proceso de ventas de la compañía o las prácticas de negocio. Cuando los empleados crean y actualizan oportunidades, seleccionan una etapa de ventas que representa el progreso de la oportunidad en el proceso de ventas. Cada etapa de ventas está vinculada a un porcentaje. Esa información se utiliza en informes y pronósticos, incluidos los cálculos de pipelines, ingresos previstos e ingresos cerrados.

Como parte de la personalización de los valores de etapa de ventas, puede:

- Cambiar el nombre de las etapas de ventas
- Agregar o eliminar etapas de ventas
- Cambiar la secuencia de las etapas de ventas
- Cambiar los porcentajes de probabilidad asociados a las etapas de ventas

Acerca de los procesos de ventas

Algunos entornos de ventas solo necesitan un proceso de ventas con un conjunto de etapas de ventas. Otros entornos son más complejos y requieren varios procesos de ventas con distintas etapas para cada proceso. Por ejemplo, es posible que los representantes de ventas internos sigan un proceso de ventas diferente al que siguen los representantes de ventas de campo.

Además, puede que los representantes de ventas tengan que seguir procesos de ventas diferentes para los diferentes tipos de oportunidades. Por ejemplo, cuando los representantes de ventas venden una pieza de equipo, puede que necesiten seguir un proceso más largo formado por varias etapas. Sin embargo, cuando venden un contrato de servicio, el proceso podría ser más corto e incluir menos etapas.

Para ajustar aún más su metodología de ventas, puede definir series de etapas de ventas como procesos de ventas y enlazar cada proceso a uno de los siguientes:

- Tipo de oportunidad
- Rol de usuario

Eso le permite personalizar el proceso de ventas (y las etapas de cada proceso) para los distintos tipos de oportunidades o de roles de usuario.

Ejemplo: su representante de ventas crea una nueva oportunidad. Cuando introduce información sobre la oportunidad, el representante selecciona Servicio en las opciones de Tipo de oportunidad. Eso provoca que la aplicación muestre el proceso de ventas adecuado para ese tipo de oportunidad.

NOTA: el proceso de ventas basado en el tipo de oportunidad sobrescribe el proceso de ventas predeterminado basado en el rol de usuario. En otras palabras, cuando un empleado crea una oportunidad, el proceso de ventas predeterminado de su rol se asigna a la oportunidad. A continuación, si el representante selecciona un tipo de oportunidad que tiene un proceso de ventas asignado, el proceso de ventas de la oportunidad se lanza en función del tipo de oportunidad seleccionado.

Acerca de las etapas de ventas en búsquedas y filtros de lista

Las etapas de ventas que un usuario puede seleccionar en los criterios de búsqueda y los filtros de lista se determinan como sigue:

- En una búsqueda dirigida del tipo de registro Oportunidad en la barra de acción, si el campo Etapa de ventas está disponible como campo de búsqueda, el usuario puede seleccionar solo las etapas de ventas asociadas con el proceso de ventas que se ha especificado para el rol del usuario o las etapas de ventas para el proceso de ventas predeterminado, si no se ha especificado ningún proceso de ventas para el rol del usuario. Las etapas de ventas disponibles no están limitadas por el tipo de oportunidad, incluso aunque el campo Tipo de oportunidad esté disponible como un campo de búsqueda en la barra de acción y el usuario seleccione un tipo de oportunidad para la búsqueda.
- En una búsqueda avanzada del tipo de registro Oportunidad, un usuario puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, incluso aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol del usuario que realiza la búsqueda o el usuario seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la búsqueda.
- Al configurar un filtro de lista para el tipo de registro Oportunidad, un usuario puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, incluso aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol del usuario que crea la lista o el usuario seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la lista.

Acerca de las categorías de etapa de ventas

Puede configurar categorías de etapa de ventas, como Etapa 1, 2 o 3, a las que puede enlazar etapas de ventas específicas a lo largo de los distintos procesos de ventas. Cuando necesite corroborar información de distintos procesos, puede contrastar los informes con las categorías de etapa de ventas para obtener una visión precisa de su pipeline entre todos los tipos de oportunidad o roles.

Acerca del Tutorial del proceso de ventas

Puede utilizar el Tutorial del proceso de ventas para ayudar a su equipo a completar de forma precisa la información necesaria en cada etapa de ventas. El Tutorial del proceso de ventas proporciona pasos específicos para los empleados y otra información útil, como documentos, plantillas y datos sobre la competencia. También puede forzar la recopilación de información en función del progreso de las oportunidades en el ciclo de ventas. Además, al guardar un registro de oportunidad, puede especificar la creación automática de determinadas tareas que aparecerán en la lista de tareas de los empleados.

Como parte del Tutorial del proceso de ventas, puede:

- Agregar información a cada etapa de ventas a las que podrán acceder los empleados mediante el botón Tutorial
- Configurar requisitos, como los campos a rellenar, para cada etapa de ventas. Estos requisitos sirven como requisitos previos antes de guardar la oportunidad en una nueva etapa.
- Configurar tareas automatizadas que se generan cuando los empleados guardan las oportunidades en distintas etapas de ventas

Si cambia un nombre de etapa de ventas después de la implantación del sistema, todos los registros anteriores mantienen la etapa de ventas asignada hasta que se actualicen de forma manual.

NOTA: para cambiar los valores de lista de opciones predeterminados del campo % de probabilidad, debe editar el campo en la página Configurar campos de oportunidad (consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176)).

A la hora de configurar la metodología de ventas, siga este proceso general:

1. Configure las categorías de etapa de ventas (si tiene más de un proceso de ventas).
2. Configure el proceso (o procesos) de ventas.
3. Configure las etapas de ventas de cada proceso de ventas.
4. Configure la función de entrenamiento para las etapas de ventas.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar definición de etapa de ventas.
- Si desea asignar un proceso de ventas basado en el campo Tipo de oportunidad, asegúrese de que los valores de la lista de opciones son los que desea utilizar. Los valores de tipo de oportunidad predeterminados son Renovación y Nuevo negocio. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176).

  Además, asegúrese de que el campo Tipo de oportunidad aparece en el diseño de página de cada rol con el que desee utilizarlo. Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

Para configurar una categoría de etapa de ventas (opcional)

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Categorías de ventas.
4. En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

5 En la página Categoría de etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva categoría de etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desee editar.

6 En las páginas Categoría de etapa de ventas o Nueva categoría de etapa de ventas, introduzca la información necesaria.

Campo	Descripción
Categoría de etapa de ventas	Nombre de la categoría de etapa de ventas.
Pedido	Secuencia de las categorías de etapa de ventas tal como aparecen en Oracle CRM On Demand.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción. Al agregar un nuevo nombre de categoría de etapa de ventas, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura. Los nuevos nombres que agregue aparecerán automáticamente (sin corchetes y en texto negro) en los otros idiomas activados. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el nombre de una categoría de etapa de ventas, el nombre actualizado aparecerá en las listas de opciones para los otros idiomas activados (en texto azul con corchetes) hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. El texto azul ayuda a realizar un seguimiento de los términos que se deben traducir. Si no activa Marcar para traducción, el nombre actualizado no aparecerá en los otros idiomas; no se verá afectado por los cambios que realice aquí.

7 Guarde el registro.

8 Para introducir manualmente la traducción equivalente de la nueva categoría de etapa de ventas:

a En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.

b Haga clic en el enlace Editar de la categoría de etapa de ventas.

c Introduzca el equivalente traducido en el campo Categoría de etapa y haga clic en Guardar.

Para configurar un proceso de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

5 En la página Lista de proceso de ventas, haga clic en Nuevo para crear un nuevo proceso de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para el proceso de ventas que desea editar.

6 En la página Editar proceso de ventas, introduzca la información necesaria.

Campo	Descripción
Proceso de ventas predeterminado	El proceso de ventas predeterminado de la compañía. Ese es el proceso que se utiliza cuando no hay ningún otro proceso de ventas asignado a su rol de usuario o al tipo de oportunidad del registro.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

7 Haga clic en Guardar.

8 Para enlazar el proceso de ventas a un valor del campo Tipo de oportunidad:

a En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el nombre del proceso de ventas que desee enlazar.

b En la barra de título Tipos de oportunidad asociados, haga clic en Agregar.

c Seleccione el tipo de oportunidad y haga clic en Guardar.

NOTA: solo se puede enlazar un proceso de ventas a cada tipo de oportunidad. A continuación, el tipo de oportunidad se eliminará de la lista de opciones para permitir su selección en otros procesos de ventas. Eso impide que enlace más de un proceso de ventas con un tipo de oportunidad.

Cuando los empleados poseen registros con el campo Tipo de oportunidad correspondiente al valor seleccionado, pueden ver las etapas de ese proceso de ventas.

9 Para introducir manualmente la traducción equivalente del nuevo proceso de ventas:

a Vuelva a la página Lista de procesos de ventas.

b En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.

c Haga clic en el enlace Editar del proceso de ventas.

d Introduzca el equivalente traducido en el campo Proceso de ventas y haga clic en Guardar.

10 Para seleccionar el proceso de ventas predeterminado:

a En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas que desee utilizar como predeterminado.

b Haga clic en Editar.

c Seleccione la casilla de verificación Proceso de ventas predeterminado.

d Guarde el registro.

NOTA: ese es el proceso de ventas que se muestra en los registros o roles que no tienen ningún proceso de ventas enlazado.

Para configurar las etapas de ventas de un proceso de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

4 En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas.

5 Para configurar una etapa de ventas:

a En la página Etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desea editar.

b Proporcione la información necesaria en la página Editar etapa de ventas.

Campo	Descripción
Probabilidad predeterminada	Porcentaje que determina la confianza de que el trato se cierre con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. De forma predeterminada, la probabilidad a una oportunidad se ajusta automáticamente según la etapa de ventas de la oportunidad. Los usuarios pueden omitir este valor manualmente, pero cuando un usuario seleccione una nueva etapa de ventas para la oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de la oportunidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. **NOTA:** si se utiliza la característica Actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas en uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al valor del porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. **Importante:**no configure ninguna otra etapa de ventas con probabilidad 0 o 100 excepto Cerrada/Perdida y Cerrada/Ganada. La modificación de las listas de opciones que se utilizan internamente en la aplicación Oracle CRM On Demand puede tener efectos negativos sobre la funcionalidad estándar.

Campo	Descripción
Pedido	Secuencia de las etapas, tal como aparecen en la lista de opciones. Si agrega una etapa de ventas, será necesario cambiar el orden de las siguientes etapas de ventas. De esta manera, podrá estar seguro de que la lista desplegable Etapa de ventas de las páginas de oportunidad muestra la información en el orden correcto.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.
Categoría de etapa de ventas	Nombre de la categoría de etapa de ventas a la que pertenece esta etapa de ventas.

6 Guarde el registro.

7 Para escribir manualmente la traducción equivalente de la nueva etapa de ventas:

a En la página Detalle de proceso de ventas, en la sección Etapa de ventas, haga clic en Mostrar lista completa.

b En la página Etapa de ventas, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.

c Haga clic en el enlace Editar de la etapa de ventas.

d Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre de etapa de ventas y haga clic en Guardar.

8 Guarde el registro.

Para configurar la función de entrenamiento para las etapas de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos no traducidos que agregue aquí.

5 En la página Lista de etapas de ventas, haga clic en el enlace de etapa de ventas (en la columna Etapa de ventas) para el que desea configurar la información de entrenamiento.

6 Para hacer un campo obligatorio para esta etapa de ventas:

a En la barra de título Campos adicionales necesarios, haga clic en Nuevo.

b En la página Editar campo adicional necesario, seleccione el campo en la lista.

c Revise los consejos sobre introducción de valores predeterminados que aparecen en pantalla e introduzca el valor predeterminado que desee (opcional).

Una vez introducido, el valor predeterminado se agregará al registro solo si ese campo está en blanco. Por ejemplo, si el registro ya tiene un valor Ingresos, la especificación de un valor predeterminado para Ingresos no conllevará la sustitución del importe de ingresos ya guardado en el registro.

d Guarde el registro.

7 Para agregar directrices sobre una etapa de ventas de forma que los empleados las revisen, como objetivos e hitos que se deben conseguir en la etapa:

a En la barra de título Pasos de tutorial del proceso, haga clic en Nuevo.

b En la página Edición del paso de guía del proceso, introduzca un número para indicar la secuencia de aparición de esta información.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad, podrán ver los primeros 10 pasos secundarios. Si agrega más de 10, los empleados podrán ver la lista completa al hacer clic en el enlace Mostar lista completa.

c Para marcar la información para traducción, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

d Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad para un registro de oportunidad con esta etapa de ventas, aparecerá esta información en su página Tutorial del proceso de ventas.

8 Para agregar archivos adjuntos o direcciones URL para que los empleados accedan a los recursos adecuados para la etapa de ventas:

a En la barra de título Recursos útiles, haga clic en Agregar archivo adjunto o Agregar URL.

b En la página Editar archivo adjunto o Editar URL, introduzca la información.

c Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Guía desde sus registros de oportunidad, aparecerá la lista de datos adjuntos o de direcciones URL enlazados a esta etapa de ventas en la página de guía del proceso de ventas.

9 Para definir tareas que se crean automáticamente cuando los empleados actualizan la etapa de ventas:

a En la barra de título Tareas automatizadas, haga clic en Nueva.

b En la página Editar tareas automatizadas, introduzca la información.

La información configurada aquí sirve como plantilla para cada tarea. La tarea recién creada se enlaza con esta oportunidad, de forma que aparece en la página Detalle de oportunidad además de en las listas de actividades adecuadas.

NOTA: debe introducir un número en el campo Fecha de vencimiento para indicar el número de días para el vencimiento de la tarea desde su creación. Por ejemplo, si la tarea se ha creado el 6 de diciembre e introduce 10 en Fecha de vencimiento, la tarea aparecerá con una fecha de vencimiento 16 de diciembre en la lista de tareas del empleado.

Para el propietario, se aplica el siguiente comportamiento:

- La tarea se crea para todos los usuarios que tengan el rol seleccionado.
- Si ningún usuario satisface el rol de equipo de ventas, la tarea se asigna al propietario de la oportunidad.

NOTA: para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 394).

c Guarde el registro.

Personalizar la lista de industrias de la compañía

El campo Sector es un campo de lista de opciones en una serie de tipos de registro, como Cuenta, Aplicación, Oportunidad potencial y Socio. Se utiliza para realizar un seguimiento del tipo de negocio que está asociado a un registro. Puede agregar y quitar sectores, o bien modificarles el nombre en la lista, de manera que podrá cambiar la lista de opciones de sectores para que coincida con la nomenclatura que utiliza su compañía.

NOTA: El número de industrias que puede agregar a la lista no está limitado. Sin embargo, sólo están disponibles los primeros 300 sectores activos de la lista para que los usuarios puedan seleccionarlos de la lista de opciones de los valores del campo Sector en una página de detalle de registro. Los valores del sector se organizan en un orden de código ASCII ascendente, lo que significa que el orden de clasificación distingue entre mayúsculas y minúsculas. En primer lugar se muestran los valores que comienzan con un número, seguido de los valores que comienzan con una letra mayúscula y, a continuación, los valores que comienzan con minúscula. Un sector se activa cuando se ha seleccionado la casilla de verificación Activado para el sector.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar un sector.

Para actualizar un sector

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.

4 En la página Editar sector, puede cambiar la información que estime oportuna relacionada con el sector.

5 Guarde los cambios.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un sector.

Para agregar un sector

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
4. En la página Editar sector, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía y, a continuación, haga clic en Nuevo.
5. En la nueva página Editar sector, introduzca la información del sector.
6. Guarde los cambios.

NOTA: El Código SIC de la industria es uno de los campos de la página Editar industria. El sistema Standard Industrial Classification (SIC) consiste en una serie de códigos numéricos que clasifican todos los negocios según los tipos de productos o servicios que suministran. Los negocios implicados en la misma actividad, cualquiera que sea su tamaño o tipo de propiedad, tienen asignados el mismo código SIC. Los códigos SIC se desarrollaron para facilitar la recopilación, la tabulación y el análisis de los datos, así como para mejorar la comparación de los análisis estadísticos.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir el equivalente traducido de un sector manualmente.

Para introducir manualmente el equivalente traducido de un sector

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
4. En la página Editar sector, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.
5. Introduzca el equivalente traducido en el campo Nombre mostrado.
6. Guarde los cambios.

NOTA: cuando su compañía se configura por primera vez en Oracle CRM On Demand, los nombres predeterminados y los nombres visibles de los sectores se generan en el idioma predeterminado de la compañía. Si el idioma predeterminado de la compañía se cambia posteriormente, los nombres visibles de los sectores aparecerán en el nuevo idioma. Sin embargo, los nombres predeterminados de los sectores continuarán apareciendo en el primer idioma predeterminado de la compañía.

Seguimiento de modificaciones

Como administrador, puede realizar el seguimiento de las modificaciones en tiempo de ejecución a los tipos de registro utilizando la característica de seguimiento de modificaciones. Al activar la característica de seguimiento de modificaciones para un tipo de registro, Oracle CRM On Demand registra todos los eventos de cambio para dicho tipo de registro y escribe un registro de seguimiento de modificaciones en la lista de

eventos de registro de modificaciones. Oracle CRM On Demand elimina permanentemente los registros de seguimiento de modificaciones antiguos cada vez que se produce una depuración normal de los elementos eliminados. Un registro antiguo se define como un registro con una antigüedad igual o superior a 30 días.

Las aplicaciones externas integradas en Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, pueden utilizar la característica de seguimiento de modificaciones. Además, las aplicaciones externas pueden leer entradas de seguimiento de modificaciones utilizando los servicios web. Para obtener información sobre el uso de servicios web para leer las entradas de seguimiento de modificaciones, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Activación de la característica Seguimiento de modificaciones

Utilice el siguiente procedimiento para activar la característica de seguimiento de modificaciones en Oracle CRM On Demand para todos los módulos.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir los privilegios Gestionar el seguimiento de modificaciones y Gestionar roles y accesos. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para activar la característica de seguimiento de modificaciones para tipos de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Activar seguimiento de modificaciones.
3. En la página que se abre, seleccione la casilla de verificación Activar flujos de trabajo de modificación para los tipos de registros (o nombres de objetos) cuyo seguimiento desee realizar.

   NOTA: puede desactivar la característica de seguimiento de modificaciones para un tipo de registro anulando la selección de la casilla de verificación Activar flujos de trabajo de modificación para dicho tipo de registro.

Puede ver la información de modificación relevante que aparece en la página Lista de seguimiento de modificaciones al ir a Página inicial de administración y hacer clic en Seguimiento de modificaciones en la sección Gestión de procesos de negocio.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Tipos de registro con seguimiento

En este tema se enumeran los tipos de registro para los que Oracle CRM On Demand realiza el seguimiento de los eventos de cambio. Para utilizar la característica de seguimiento de modificaciones, debe seleccionar estos tipos de registros. Los nombres de tipos de registros que aparecen en la página Lista de seguimiento de modificaciones coinciden con los nombres de tipos de registros que aparecen en otras partes de la interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand. Los nombres de tipos de registros utilizados en las solicitudes de servicio web de Oracle CRM On Demand para recuperar información de seguimiento de modificaciones deben coincidir con los nombres que aparecen en la columna de la derecha de la tabla siguiente.

NOTA: los nombres de tipo de registro en la columna de la derecha no dependen del idioma.

En la siguiente tabla se muestran los tipos de registros que puede activar para la característica de seguimiento de modificaciones en Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Cuenta	Cuenta
Dirección de la cuenta	AccountAddress
Libro de cuenta	AccountBook
Competidor de cuenta	Competidor
Contacto de cuenta	AccountContact

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Account Contact Role	ContactRole
Account Note	Nota
Socio de cuenta	Socio
Relación de cuentas	RelatedAccount
Equipo de la cuenta	AccountTeam
Acreditación	Acreditación
Libro de acreditaciones	AccreditationBook
Solicitud de acreditación	AccreditationRequest
Equipo de acreditación	AccreditationTeam
Actividad	Actividad
Archivo adjunto de actividades	Archivo adjunto
Usuario de actividad	Usuario **NOTA:** Si desea realizar un seguimiento de los cambios de Usuario de actividad mediante el campo Propietario o de la sección de información relacionada Usuario, debe seleccionar los tipos de registro Actividad, Usuario de actividad, Usuario y Posición para el seguimiento de modificaciones. Al seleccionar estos cuatro tipos de registro, Oracle CRM On Demand realiza correctamente un seguimiento de los eventos Asociar, WriteRecordUpdated, Eliminar asociación cuando se agregan o eliminan usuarios de una actividad. También genera los eventos de cambio PreDeleteRecord y DeleteRecord para la tabla de intersección Usuario de la actividad cuando se elimina a un usuario de una actividad.
Dirección	Dirección **NOTA:** Si activa el seguimiento de modificaciones para la compañía y la geocodificación también está activada en el perfil de la compañía, el geocodificador de Oracle Maps genera entradas de seguimiento de modificaciones para cada actualización de direcciones que realiza. Puede realizar un seguimiento de las actualizaciones de los registros de direcciones mediante los números de modificación de los registros de seguimiento de modificación de direcciones asociados.
Ubicación de dirección	Dirección

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Asignación	Asignación
Libro de asignaciones	AllocationBook
Aplicación	Aplicación
Libro de aplicaciones	ApplicationBook
Equipo de aplicación	ApplicationTeam
Evaluación	SalesAssessment
Valor de evaluación	SalesAssessmentValue
Activo	Activo
Marca de concesionario de automóviles	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Producto bloqueado	BlockedProduct
Libro	Libro
Usuario de libro	BookUser
Perfil de intermediario	BrokerProfile
Plan de negocio	BusinessPlan
Libro de planes de negocio	BusinessPlanBook
Equipo de plan de negocio	BusinessPlanTeam
Call Product Detail	ProductsDetailed
Respuesta al mensaje de detalles de producto de visita	CallProdDetailMsgRsp
Ítem de plan de mensajería de detalles de producto de visita	CallProdDetailMsgPlanItem
Relaciones de ítems de plan de mensajería de detalles de producto de visita	CallProdDetailMsgPlnRel
Ítems promocionales distribuidos de visita	PromotionalItems
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaña	Campaña
Libro de campañas	CampaignBook
Campaign Recipients	Destinatario
Certificación	Certificación

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Libro de certificaciones	CertificationBook
Solicitud de certificación	CertificationRequest
Equipo de certificación	CertificationTeam
Reclamación	Reclamación
Contacto	Contacto
Dirección de contacto	ContactAddress
Mejor horario de contacto	ContactBestTimes
Libro de contacto	ContactBook
Intereses del contacto	Intereses
Contact Note	Nota
Cartera de contactos	Contacto
Relación de contacto	RelatedContact
Licencia del contacto en esta región	ContactLicense
Contact Team	Equipo
Curso	Curso
Libro de cursos	CourseBook
Inscripción en el curso	CourseEnrollment
Equipo de curso	CourseTeam
Cobertura	Cobertura
Objeto personalizado 01	CustomObject1
Libro de objetos personalizados 01	CustomObject1Book
Equipo de objetos personalizados 01	Equipo
Objeto personalizado 02	CustomObject2
Libro de objetos personalizados 02	CustomObject2Book
Equipo de objetos personalizados 02	Equipo
Objeto personalizado 03	CustomObject3
Libro de objetos personalizados 03	CustomObject3Book
Equipo de objetos personalizados 03	Equipo
Objeto personalizado 04	CustomObject4

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Libro de objetos personalizados 04	CustomObject4Book
Equipo de objetos personalizados 04	CustomObject4Team
Objeto personalizado 05	CustomObject5
Libro de objetos personalizados 05	CustomObject5Book
Equipo de objetos personalizados 05	CustomObject5Team
Objeto personalizado 06	CustomObject6
Libro de objetos personalizados 06	CustomObject6Book
Equipo de objetos personalizados 06	CustomObject6Team
Objeto personalizado 07	CustomObject7
Libro de objetos personalizados 07	CustomObject7Book
Equipo de objetos personalizados 07	CustomObject7Team
Objeto personalizado 08	CustomObject8
Libro de objetos personalizados 08	CustomObject8Book
Equipo de objetos personalizados 08	CustomObject8Team
Objeto personalizado 09	CustomObject9
Libro de objetos personalizados 09	CustomObject9Book
Equipo de objetos personalizados 09	CustomObject9Team
Objeto personalizado 10	CustomObject10
Libro de objetos personalizados 10	CustomObject10Book
Equipo de objetos personalizados 10	CustomObject10Team
Objeto personalizado 11	CustomObject11
Libro de objetos personalizados 11	CustomObject11Book
Equipo de objetos personalizados 11	CustomObject11Team
Objeto personalizado 12	CustomObject12
Libro de objetos personalizados 12	CustomObject12Book
Equipo de objetos personalizados 12	CustomObject12Team
Objeto personalizado 13	CustomObject13
Libro de objetos personalizados 13	CustomObject13Book
Equipo de objetos personalizados 13	CustomObject13Team
Objeto personalizado 14	CustomObject14

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Libro de objetos personalizados 14	CustomObject14Book
Equipo de objetos personalizados 14	CustomObject14Team
Objeto personalizado 15	CustomObject15
Libro de objetos personalizados 15	CustomObject15Book
Equipo de objetos personalizados 15	CustomObject15Team
NOTA: puede que la compañía haya configurado objetos personalizados adicionales y sus objetos secundarios, que vayan más allá del objeto personalizado 15. Estos objetos predeterminados adicionales, junto con sus objetos secundarios, siguen el mismo patrón de nombres que los objetos predeterminados precedentes y sus objetos secundarios.	
Daño	Daño
Registro del negocio	DealRegistration
Libro de registros del negocio	DealRegistrationBook
Equipo de registro del negocio	DealRegistrationTeam
Distribuidor	Distribuidor
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Libro predeterminado por tipo de registro	UserUserDefaultBookPerType
División	División
Evento	Formación médica
Libro de eventos	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Examen	Examen
Libro de exámenes	ExamBook
Inscripción en el examen	ExamRegistration
Equipo de examen	ExamTeam
Cuenta financiera	FinancialAccount
Libro de cuentas financieras	FinancialAccountBook
Titular de la cuenta financiera	FinancialAccountHolder
Título de la cuenta financiera	FinancialAccountHolding
Plan financiero	FinancialPlan
Libro de planes financieros	FinancialPlanBook
Producto financiero	FinancialProduct

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Transacción financiera	FinancialTransaction
Fondo	Fondo
Libro de fondos	FundBook
Deudas del fondo	FundDebit
Ítem del fondo	OccamFundCredit
Miembro de fondos	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Solicitud de fondos	FundRequest
Asignación del contacto HCP	HCPContactAllocation
Libro de asignaciones de contactos HCP	HCPContactAllocationBook
Unidad familiar	Unidad familiar
Contacto de unidad familiar	Contacto
Equipo de unidad familiar	Equipo
Propiedad del seguro	InsuranceProperty
Informe de auditoría de inventario	InventoryAuditReport
Libro de informes de auditoría de inventario	InventoryAuditReportBook
Período de inventario	InventoryPeriod
Libro de períodos de inventario	InventoryPeriodBook
Invitado	Invitado
Parte implicada	InvolvedParty
Oportunidad potencial	Oportunidad potencial
Libro de oportunidades potenciales	Libro
Socio de oportunidades potenciales	Socio
Equipo de la oportunidad potencial	LeadTeam
Solicitud de MDF	MDFRequest
Libro de solicitudes de MDF	MDFRequestBook
Equipo de solicitud de MDF	MDFRequestTeam
Respuesta al mensaje	MessageResponse
Plan de mensajes	MessagePlan
Libro de planes de mensajería	MessagePlanBook

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Ítem del plan de mensajes	MsgPlanItem
Relaciones de ítems del plan de mensajería	MsgPlanItemRelation
Objetivo	Objetivos
Libro de objetivos	ObjectivesBook
Equipo de objetivo	ObjectivesTeam
Oportunidad	Oportunidad
Libro de oportunidades	Libro
Competidor de oportunidad	Competidor
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Opportunity Note	Nota
Socio de oportunidad	Socio
Opportunity Team	Equipo
Pedido	Pedido
Libro de pedidos	OrderBook
Ítem del pedido	OrderItem
Equipo de pedidos	OrderTeam
Socio	Socio
Libro de socios	PartnerBook
Programa de socios	Programa
Equipo de socio	PartnerTeam
Período	CRMOD_LS_Period
Lista de opciones	Lista de opciones (API de administración)
Grupo de valores de listas de opciones	PicklistValueGroup
Cuenta del plan	PlanAccount
Contacto del plan	PlanContact
Oportunidad del plan	PlanOpportunity
Póliza	Póliza
Libro de políticas	PolicyBook
Titular de la póliza	PolicyHolder
Cartera	Cartera

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Equipo de cartera	Equipo
Posición	Usuario
Lista de precios	PriceList
Ítem de línea de lista de precios	PriceListLineItem
Producto	Producto
Categoría de producto	ProductCategory
Indicación del producto	ProductIndication
Libro de programas	ProgramBook
Afiliación al programa	ProgramPartner
Oferta económica	Oferta económica
Renuncia relacionada	RelatedDisclaimer
Ingresos	Producto
Renuncia de muestra	SampleDisclaimer
Inventario de muestra	SampleInventory
Lote de muestra	SampleLot
Libro de lotes de muestra	SampleLotBook
Solicitud de muestra	SampleRequest
Libro de solicitudes de muestras	SampleRequestBook
Ítem de la solicitud de muestra	SampleRequestItem
Transacción de muestra	SampleTransaction
Libro de transacciones de muestra	SampleTransactionBook
Solicitud de servicio	ServiceRequest
Equipo de solicitud de servicio	ServiceRequestTeam
Firma	Firma
Visita inteligente	Actividad
Redes sociales	SocialMedia
Solución	Solución
Libro de soluciones	SolutionBook
Producto con precios especiales	SPRequestLineItem

Tipo de registro en interfaz del usuario de Oracle CRM On Demand	Tipo de registro en servicios web de Oracle CRM On Demand
Solicitud de precios especiales	SPRequest
Libro de solicitudes de precios especiales	SPRequestBook
Equipo de solicitud de precios especiales	SPRequestTeam
Territorio	Territorio
Ítem de transacción	TransactionItem
Usuario	Usuario
División de usuarios	UserDivision
Propietario de usuarios	Usuario
Vehículo	Vehículo
Libro de vehículos	VehicleBook
Información financiera del vehículo	EautoFinancialDetail
Historial de ventas de vehículos	EautoSalesHistory
Historial de servicio de vehículos	EautoServiceHistory

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones

En este tema se describe cómo puede utilizar la característica de seguimiento de modificaciones para realizar el seguimiento de los cambios a la lista de valores en listas de opciones. Para realizar un seguimiento de los cambios a listas de opciones, se activa la lista de opciones para la característica de seguimiento de modificaciones además del tipo de registro que contiene la lista de opciones. La lista de opciones está disponible como un nombre de objeto en la página Lista de seguimiento de modificaciones. Oracle CRM On Demand registra el nombre de un tipo de registro en la página Lista de seguimiento de modificaciones para una operación de creación, lectura, actualización o eliminación en la lista de opciones para el tipo de registro si la característica de seguimiento de modificaciones está activada para el objeto de lista de opciones. En la siguiente tabla se describen las columnas de la página Lista de seguimiento de modificaciones al activar la característica de seguimiento de modificaciones para el objeto de lista de opciones.

Encabezado de columna	Descripción
Nombre de objeto	Lista de opciones.
ID de objeto	El identificador de fila del objeto que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-NX0XH. Este identificador es único para la lista de valores asociados con una lista de opciones. Determinados campos utilizan la misma lista de valores en varios objetos. Si un usuario edita cualquier valor de la lista de valores, Oracle CRM On Demand registra las entradas de seguimiento de modificaciones para todos los campos. En tal caso, el identificador de objeto es igual para todas estas entradas de seguimiento de modificaciones.
Tipo de registro	Nombre del seguimiento de modificaciones del tipo de registro cuya lista de opciones se edita. Es el nombre del tipo de registro tal y como aparece en la página Lista de seguimiento de modificaciones cuando se realiza el seguimiento del tipo de registro.
Nombre del campo	Etiqueta de la versión 2.0 de los servicios web del campo de lista de opciones que se edita.

Cada vez que edita un campo de lista de opciones, aparece una entrada en la página Lista de seguimiento de modificaciones, pero solo si ha activado el tipo de registro cuyo campo de lista de opciones está editando para la característica de seguimiento de modificaciones. Una única edición en un campo de lista de opciones en un tipo de registro determinado puede hacer que se registren varias entradas en la página Lista de seguimiento de modificaciones, porque Oracle CRM On Demand mapea los campos de lista de opciones a la lista de tipos de valores que se comparten entre varios campos de lista de opciones en los tipos de registros. El número de entradas es igual al número de campos públicos que se mapean a la lista de tipos de valores de los campos de lista de opciones que edita.

Por ejemplo, supongamos que tiene una lista de opciones llamada Rol de lista de opciones, con una lista de tipos de valores establecida en PARTY_REL_TYPE, y esta lista de opciones también se utiliza en los siguientes tipos de registros: Socio de cuenta, Competidor de cuenta, Competidor de oportunidad y Socio de oportunidad. Supongamos que también utilizan la lista de opciones dos campos de estos tipos de registros: Rol e Invertir rol. Si actualiza la lista de valores para cualquier campo de lista de opciones de este ejemplo, Oracle CRM On Demand crea entradas de seguimiento de modificaciones separadas para todos los campos de lista de opciones del ejemplo.

Restricciones para el seguimiento de modificaciones para una lista de valores en listas de opciones

Oracle CRM On Demand no crea eventos de seguimiento de modificaciones para una lista de valores en listas de opciones con las siguientes condiciones:

- El tipo de registro asociado con la lista de opciones no está configurado para la compañía.
- Las actualizaciones de la lista de opciones pertenecen a tipos de registros que no están activados para la característica de seguimiento de modificaciones.
- No se puede acceder al campo de lista de opciones a través de los servicios web.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones

En la siguiente tabla se muestran los eventos de seguimiento de modificaciones que se crean y se muestran en la página Lista de seguimiento de modificaciones.

Nombre de evento	Descripción
Asociar	Este evento indica la asociación de dos registros que tienen una relación muchos a muchos, como contactos y cuentas. Por ejemplo, ocurre un evento asociado al agregar un contacto un registro de cuenta. De forma parecida, se produce un evento Eliminar asociación al eliminar un contacto de un registro de cuenta.
DeleteRecord	Este evento indica que se ha marcado un registro para su eliminación; por ejemplo, cuando elimina un registro del plan de mensajería. Utilice este evento para realizar un seguimiento de la supresión de registros.
Eliminar asociación	Este evento indica la eliminación de asociación de dos registros que tienen una relación de muchos a muchos. Por ejemplo, se produce un evento disociado al eliminar un contacto de un registro de cuenta.
MergeRecords	Este evento indica que se combinan dos registros, por ejemplo, cuando se

Nombre de evento	Descripción
	combinan un registro de oportunidad potencial duplicado y sus registros secundarios con un registro de oportunidad potencial principal. En este ejemplo, el ID de objeto del registro combinado resultante es el ID de fila del registro de la oportunidad potencial principal y el ID de objeto del registro secundario es el ID de fila del registro de la oportunidad potencial duplicada. El evento MergeRecords puede utilizarse con los siguientes tipos de registros: Cuenta, Contacto, Unidad familiar, Oportunidad potencial, Socio, Cartera y Solicitud de servicio. **NOTA:** Oracle CRM On Demand no registra eventos de MergeRecords independientes para combinaciones de registros de nivel secundario.
PreDeleteRecord	Este evento indica que el registro se va a eliminar pero puede que el registro no se elimine. **NOTA:** No se recomienda utilizar este evento para realizar un seguimiento de los registros eliminados. Para realizar un seguimiento de la supresión de registros, utilice el evento DeleteRecord en su lugar.
RestoreRecord	Este evento indica que se ha restaurado un registro que previamente se había marcado para su eliminación; por ejemplo, cuando restaura un registro del plan de mensajería que anteriormente se había marcado para su eliminación.
WriteRecordNew	Este evento indica que se ha guardado un registro nuevo para un tipo de registro; por ejemplo, cuando crea un registro de cuenta nuevo. Este evento también indica modificaciones a listas de opciones.
WriteRecordUpdated	Este evento indica que se ha modificado un registro existente de un tipo de objeto principal o un objeto secundario, por ejemplo, al actualizar el registro de un contacto existente.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones

En este tema se describe cómo ver información de seguimiento de modificaciones.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para ver la página Lista de seguimiento de modificaciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Seguimiento de modificaciones.

   Se abre la página Lista de seguimiento de modificaciones y muestra una lista de todos los registros de seguimiento de modificaciones. Para ver ejemplos de los registros de seguimiento de modificaciones, consulte Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615).

   La siguiente tabla describe la página Lista de seguimiento de modificaciones.

Encabezado de columna	Descripción
Nombre de objeto	El nombre del objeto al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Contacto. El nombre del objeto suele ser un nombre de tipo de registro o puede ser Lista de opciones.
ID de objeto	El identificador de fila del objeto que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-NX0XH.
Nombre de objeto secundario	El nombre del objeto secundario al que se aplica el evento de seguimiento (por ejemplo, Dirección de contacto). El nombre del objeto secundario aparece sólo si es aplicable al evento de modificación; es decir, el objeto se modifica como elemento secundario de otro objeto en su vista, por ejemplo, la modificación de una dirección en la vista de un contacto.
ID de objeto secundario	El identificador de objeto del objeto secundario que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-OBA65.
Nombre de evento	El nombre del evento, por ejemplo, WriteRecordNew, cuando se crea un registro. Para obtener información sobre los nombres de evento, consulte las descripciones de los nombres de evento en Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612).
Tipo de registro	Tipo de registro para el que un administrador realiza un cambio de configuración que lanza el seguimiento de modificaciones. El campo Tipo de registro solo se rellena para un cambio de configuración. Un ejemplo del seguimiento de modificaciones para un cambio de configuración es cuando un administrador edita una lista de valores en un campo de lista de opciones. En este caso, el campo Tipo de registro registra el nombre del objeto al que pertenece el campo de lista de opciones editado.

Encabezado de columna	Descripción
Nombre del campo	Etiqueta de versión 2.0 del servicio web para un campo cuando edita una lista de opciones para dicho campo. Para campos de lista de opciones personalizados, la etiqueta de versión 2.0 del servicio web es la etiqueta de integración genérica. Este campo se rellena solo para las ediciones de la lista de opciones.
Número de modificación	Contador del número de veces que se ha modificado el registro. Cuando se crea un registro, el número de modificación se establece en cero (0) y se incrementa cada vez que se realiza una modificación en el mismo.
Modificación: fecha	La fecha (MMDDAAA) y hora (HH:MM:AM|PM) en que ha tenido lugar la modificación.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones

En este tema se proporcionan varios ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones creados por Oracle CRM On Demand para determinadas acciones del usuario. Tras activar la característica de seguimiento de modificaciones, los registros de eventos aparecen en la página Lista de seguimiento de modificaciones, como se muestra en los siguientes ejemplos. En función del tipo de acción del usuario y de la relación de los tipos de registros registrados, es posible que se puedan escribir varios registros como resultado de un evento. Por ejemplo, si hay una relación entre un elemento principal y varios elementos secundarios de uno a muchos, o una relación entre objetos de muchos a muchos, puede que se escriban varios registros.

Ejemplo 1: Registro de seguimiento de modificaciones para crear un registro de cuenta nuevo

En este ejemplo, un usuario crea un registro de cuenta nuevo. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordNew	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 09:28 AM

Ejemplo 2: Registro de seguimiento de modificaciones para actualizar un registro de cuenta existente

En este ejemplo, un usuario actualiza un registro de cuenta existente modificando un campo del mismo. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al registro de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 09:52 AM

Ejemplo 3: Registro de seguimiento de modificaciones para eliminar un registro de cuenta existente

En este ejemplo, un usuario elimina un registro de cuenta existente. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	PreDeleteRecord	Ninguna	Ninguna	2	03/26/2014 09:58 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	DeleteRecord	Ninguna	Ninguna	3	03/26/2014 10:00 AM

Ejemplo 4: Registro de seguimiento de modificaciones para restaurar un registro de cuenta marcado para su eliminación

En este ejemplo, un usuario restaura un registro marcado para su eliminación antes de que depure de Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	RestoreRecord	Ninguna	Ninguna	3	03/26/2014 10:03 AM

Ejemplo 5: Registro de seguimiento de modificaciones para asociar un registro de cuenta con un registro de contacto

En este ejemplo, en un registro de contacto, un usuario agrega un registro de cuenta existente al registro de contacto; es decir, el usuario asocia el registro de cuenta con el registro de contacto. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	Asociar	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Contacto de cuenta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Asociar	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM

Ejemplo 6: Registro de seguimiento de modificaciones para disociar un registro de cuenta con un registro de contacto

En este ejemplo, un usuario quita un registro de cuenta relacionado de un contacto; es decir, el usuario disocia el registro de cuenta del registro del contacto. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	5	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	2	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	Eliminar asociación	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:35 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Eliminar asociación	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:35 AM

Ejemplo 7: Registro de seguimiento de modificaciones para agregar un registro secundario a un registro de cuenta principal

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario crea un registro de dirección nuevo como ítem relacionado; es decir, el usuario agrega la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 11:44 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	6	03/26/2014 11:44 AM

Ejemplo 8: Registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un registro secundario existente

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario actualiza un registro de dirección existente; es decir, el usuario actualiza la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 11:51 AM

Ejemplo 9: Registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un registro secundario existente

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario elimina el registro de dirección existente; es decir, el usuario elimina la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	8	03/26/2014 12:00 PM
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PN	Ninguna	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 12:00 PM

Ejemplo 10: registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un valor de lista de opciones

En este ejemplo, un usuario actualiza una lista de opciones en una cuenta; es decir, el usuario personaliza un campo de lista de opciones de prioridad existente en un registro Cuenta agregando un valor denominado Por encima del límite. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al registro de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre de evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación: fecha
Lista de opciones	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Cuenta	Prioridad	8	03/26/2014 1:00 PM

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 620)

Crear registros de modificaciones manualmente

Aunque la función de seguimiento de modificaciones permite a Oracle CRM On Demand escribir y hacer seguimientos de los registros de eventos de forma automática, puede crear registros de eventos manualmente. Esta función puede ser útil si desea registrar eventos externos en Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para crear registros de modificaciones manualmente

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Seguimiento de modificaciones.
3. En la página Lista de seguimientos de modificaciones, haga clic en Nuevo.
4. Rellene los campos como se describe en la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Información clave de seguimiento de modificaciones	
Nombre de objeto	Nombre del tipo de registro al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Contacto. El nombre del objeto suele ser un nombre de tipo de registro o puede ser Lista de opciones. (Obligatorio)

Campo	Descripción
ID de objeto	El identificador de fila del tipo de registro suele asignarlo Oracle CRM On Demand, por ejemplo, 1QA2-NX0XH. (Obligatorio)
Nombre de objeto secundario	Nombre del registro secundario al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Dirección de contacto. El nombre del registro secundario solo aparece si corresponde, esto es, si el objeto se modifica como elemento secundario de otro registro en su vista, por ejemplo, al modificar una dirección en una vista de contacto.
ID de fila secundaria	El identificador de fila del registro secundario, que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-OBA65.
Nombre de evento	El nombre del evento, por ejemplo, WriteRecordNew, cuando se crea un registro. Para obtener más información sobre los posibles nombres de evento, consulte la tabla de descripciones de nombres de evento en Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612). (Obligatorio)
Número de modificación	Contador del número de veces que se ha modificado el registro. Cuando se crea un registro, el número de modificación se establece en 0 (cero) y se incrementa cada vez que se realiza una modificación en el mismo. (Obligatorio)
Tipo de registro	El tipo de registro para el que un administrador realiza un cambio de configuración que lanza la característica de seguimiento de modificaciones. El campo Tipo de registro solo se rellena para un cambio de configuración. Un ejemplo del seguimiento de modificaciones para un cambio de configuración es cuando un administrador edita una lista de valores en un campo de lista de opciones. En este caso, el campo Tipo de registro registra el nombre del objeto al que pertenece el campo de lista de opciones editado.
Nombre del campo	Etiqueta de versión 2.0 del servicio web para un campo cuando edita una lista de opciones para dicho campo. Para campos de lista de opciones personalizados, la etiqueta de versión 2.0 del servicio web es la etiqueta de integración genérica. Este campo se rellena solo para las ediciones de la lista de opciones.
Modificación: fecha	La fecha (MMDDAAA) y hora (HH:MM:AM|PM) en que ha tenido lugar la modificación.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con el seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 600)
- Tipos de registro con seguimiento (en la página 601)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 614)

- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (en la página 611)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 615)

Herramientas de gestión de datos

En la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Importar y exportar los datos de la compañía. Para obtener más información, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 622).
- Ver las solicitudes de eliminación y restauración por lotes. Para obtener más información, consulte Página Cola de eliminación y restauración por lotes (en la página 882).
- Ver las solicitudes de asignación de libros por lotes. Para obtener más información, consulte Página Cola de Libro de asignación por lotes (consulte "Página Cola de libros de asignación de lotes" en la página 885).
- Crear y administrar las colas de eventos de integración. Para obtener más información, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 886).

Herramientas de importación y exportación

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte Asistente de importación (en la página 859).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand (consulte "Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand" en la página 873).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 880).
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte Integración de servicios web (consulte "Integrar servicios web" en la página 874).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1801156.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

El proceso de importación consta de los siguientes pasos:

- Preparar la importación de datos (en la página 672)
- Importación de datos (en la página 859)
- Revisar el resultado de la importación (en la página 864)

También puede exportar datos desde Oracle CRM On Demand a archivos CSV. Para obtener más información sobre la exportación, haga clic en un tema:

- Exportación de datos (en la página 866)
- Revisar los resultados de la exportación (consulte "Revisión de los resultados de exportación" en la página 871)

Antes de comenzar:

- Para importar datos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar administración o Importar información de marketing. El privilegio Gestionar importación le permite importar todos los tipos de registro, mientras que el privilegio Importar información de marketing solo le permite importar cuentas, contactos y oportunidades potenciales.
- Si un usuario desea importar hasta 2000 contactos, debe activar el privilegio Importación personal para el rol del usuario. Este privilegio ofrece un mayor control sobre las importaciones de datos de un usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte Adición de roles (en la página 347).
- Examine toda esta sección, así como las lecciones del tutorial sobre importación de registros, que le proporcionarán información adicional para la realización de importaciones (prácticas recomendadas).

  PRECAUCIÓN: no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos o póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.
- Tenga en cuenta que no puede importar ni exportar campos concatenados en Oracle CRM On Demand. Un campo concatenado es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. Sin embargo, puede importar y exportar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- Para exportar datos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar exportación.

Se pueden importar datos de archivos de valores separados por comas (CSV) para crear registros automáticamente en Oracle CRM On Demand. El tamaño de cada archivo CSV debe ser inferior a 20 MB. Para reducir el tamaño de los archivos, divida los registros en varios archivos o reduzca los datos eliminando columnas que no desee importar. Dispone de un ejemplo de archivo CSV en Oracle Data Loader On Demand Guide.

En esta tabla se describen los tipos de registro que puede crear con la importación de datos y el número de registros que puede importar cada vez que ejecute el proceso de importación.

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Cuenta	30000
Dirección de la cuenta	50000
Competidor de cuenta	50000
Contacto de cuenta	50000
Socio de cuenta	50000
Equipo de la cuenta	50000
Dirección	30000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Cita	30000
Contacto de la cita	50000
Usuario de citas	50000
Activo	80000
Contacto (Administración)	30000
Dirección de contacto	50000
Contact Team	50000
Campaña	50000
Destinatario de la campaña	50000
Registros del negocio	30000
Oportunidad potencial	30000
Seguimiento de modificaciones	30000
Nota	50000
Pedido	30000
Ítem del pedido	30000
Oportunidad	30000
Opportunity Contact Role	50000
Producto de la oportunidad	80000
Opportunity Team	50000
Producto	80000
Categoría de producto	30000
Propiedad	30000
Perfil social	30000
Solución	50000
Solicitud de servicio	30000
Tarea	30000
Contacto de la tarea	50000
Usuario de tareas	50000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Usuario	500
Contacto de vehículo	50000

En función de las soluciones específicas del sector que ha implementado, se pueden hacer disponibles los siguientes registros para importar:

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Asignación	30000
Aplicación	30000
Producto bloqueado	30000
Plan de negocio	30000
Reclamación	30000
Licencia del contacto en esta región	30000
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Daño	30000
Distribuidor	80000
Registro del negocio	30000
Evento	30000
Cuenta financiera	30000
Titular de la cuenta financiera	30000
Título de la cuenta financiera	30000
Plan financiero	30000
Producto financiero	30000
Transacción financiera	30000
Asignaciones de contactos HCP	30000
Informe de auditoría de inventario	30000
Período de inventario	30000
Parte implicada	30000
Propiedad del seguro	30000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Solicitud de MDF	30000
Plan de mensajes	30000
Ítem del plan de mensajes	30000
Relaciones de ítem del plan de mensajes	30000
Respuesta al mensaje	30000
Objetivo	30000
Socio	30000
Programa de socios	30000
Cuenta del plan	30000
Contacto del plan	30000
Oportunidad del plan	30000
Póliza	30000
Titular de la póliza	30000
Cartera	30000
Lista de precios	30000
Ítem de línea de lista de precios	30000
Renuncia de muestra	30000
Inventario de muestra	30000
Lote de muestra	30000
Transacción de muestra	30000
Firma	30000
Producto con precios especiales	30000
Solicitud de precios especiales	30000
Ítem de transacción	30000
Vehículo	80000

Acerca de países y asignación de direcciones

En la tabla siguiente se muestran:

- Valores de lista de opciones para el campo País en Oracle CRM On Demand

  Los valores de listas de opciones del campo País en Oracle CRM On Demand no se pueden editar. Para capturar todos los datos al importar los archivos, asegúrese de que los países coinciden exactamente con los nombres admitidos, incluidos el uso de mayúsculas y la puntuación. De lo contrario, no se podrá importar la información.

  NOTA: dado que los valores de la lista de opciones de países tienen un límite de 30 caracteres, los nombres que excedan este límite se truncarán en la lista de opciones.

- Asignaciones de direcciones por país

  Al importar datos, deberá configurar columnas para todos los campos de dirección que se utilizan en Oracle CRM On Demand. En la siguiente tabla se muestra cómo asignar los campos de dirección de cada país a los campos adecuados en Oracle CRM On Demand. La asignación correcta garantiza que se capturan todos los datos de los archivos en los campos correctos de la aplicación.

NOTA: además de los estados soberanos, en la siguiente tabla se incluyen otras entidades, como las dependencias, los territorios extranjeros y las regiones de los estados soberanos. Por ejemplo, la Isla de Man es una dependencia de la corona británica y es una región de Svalbard en Noruega.

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
EE.UU.	8	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia	Estado de EE.UU.	Código postal	
Afganistán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas de Aland	5	Número/calle	Dirección 2					Código postal	Isla
Albania	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Argelia	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Samoa Americana	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Andorra	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Angola	4	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad				
Anguila	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Antigua y Barbuda	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Argentina	7	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Provincia
Armenia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Aruba	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Isla de Ascensión	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Australia	6	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Región
Austria	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Azerbaiyán	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bahamas	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código insular	Isla
Bahrein	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bangladesh	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Barbados	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Bielorrusia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Bélgica	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Belice	5	Número/	Direcci	Piso	Ciudad				

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
		Calle	ón 2						
Benín	4				Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Bermudas	5	Número/Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bután	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Bolivia	4	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad				
Bonaire, San Eustaquio y Saba	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Bosnia y Hercegovina	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Botsuana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Isla Bouvet	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Brasil	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Región
Territ. Brit. Océano Índico	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Brunéi Darussalam	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bulgaria	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Burkina Faso	4				Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Burundi	3				Ciudad	Apartado de correos			
Camboya	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Camerún	3				Ciudad	Apartado de correos			
Canadá	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Cabo Verde	4	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad				
Islas Caimán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
República Centroafricana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Chad	3				Ciudad	Apartado de correos			
Islas del Canal	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Chile	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad	Commune		Código postal	Provincia
China	7	Número/ Calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia
Isla de Pascua	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Cocos (Keeling)	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Colombia	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Congo	3	Calle/Número			Ciudad				
Congo, República Democrática	4				Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Islas Cook	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Costa Rica	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Croacia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Cuba	4	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Curaçao	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Chipre	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
República Checa	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Dinamarca	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Djibouti	3				Ciudad	Apartado de correos			
Dominica	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
República Dominicana	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Timor Oriental	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Ecuador	7	Dirección 1	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Provincia
Egipto	6	Dirección 1		Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia
El Salvador	5	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	Provincia
Guinea Ecuatorial	3				Ciudad	Apartado de correos			
Eritrea	3	Calle/ Número			Ciudad				
Estonia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Etiopía	3				Ciudad	Apartado de correos			

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Islas Malvinas (Falkland)	3	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Islas Feroe	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Fiyi	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Finlandia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Francia	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Guayana Francesa	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Polinesia Francesa	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Territorios Franceses del Sur	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Gabón	3				Ciudad	Apartado de correos			
Gambia	3	Calle/ Número			Ciudad				
Georgia	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Alemania	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Ghana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Gibraltar	3	Calle/ Número			Ciudad				
Grecia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Groenlandia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Granada	6	Dirección 1	Direcci		Ciudad			Código	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
			ón 2					postal	
Guadalupe	5	Número/calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Isla de Guam	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Guatemala	5	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	Provincia
Guernsey	6	Número/calle	Dirección 2	Dirección 3				Código postal	Isla
Guinea	3				Ciudad	Apartado de correos			
Guinea-Bissau	4	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Guayana	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Haití	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Islas Heard y Mc Donald	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Santa Sede/Ciudad del vaticano	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Honduras	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Provincia
Hong Kong	7	Número/ Calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad	Dirección 4			Parte de territorio
Hungría	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islandia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
India	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Indonesia	5	Calle/	Direcci		Ciudad			Código	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
		Número	ón 2					postal	
Irán	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Irak	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Irlanda	6	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Eircode	
Isla de Man	7	Número/calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Código postal	
Israel	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Italia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Costa de Marfil	4				Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Jamaica	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación			Distrito
Japón	6	Número/Calle/Chome	Ku		ShiGun			Código postal	Prefectura
Jersey	5	Calle/Número	Dirección 2					Código postal	Distrito
Jordania	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Kazajistán	4	Dirección 1			Ciudad			Código postal	
Kenia	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Kiribati	4	Dirección 1			Ciudad				Isla
Corea	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Corea, República democrática del pueblo de Corea	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Kosovo	6	Calle/Número	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	
Kuwait	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Provincia		Código postal	
Kirguizistán	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Laos	5	Número/Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Letonia	5	Calle/ Número			Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Líbano	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Lesoto	3				Ciudad	Apartado de correos			
Liberia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Libia	5	Número/Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Liechtenstein	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Lituania	4	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Luxemburgo	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Macao	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Macedonia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Madagascar	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Malawi	3				Ciudad	Apartado de correos			
Malasia	7	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Región
Maldivas	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mali	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Malta	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Isla
Islas Marshall	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Martinica	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mauritania	3				Ciudad	Apartado de correos			
Mauricio	3	Calle/ Número			Ciudad				
Mayotte	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
México	8	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad	Colonia/Sección		Código postal	Región
Micronesia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
República de Moldavia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mónaco	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mongolia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Montenegro	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Montserrat	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Marruecos	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mozambique	4	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Myanmar	5	Dirección 1			Ciudad	Municipio		Código postal	
Namibia	3				Ciudad	Apartado de correos			
Nauru	3			Distrito		Apartado de correos			
Nepal	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Países Bajos	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Antillas Holandesas	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Nueva Caledonia	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Nueva Zelanda	6	Número/ Calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	
Nicaragua	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Níger	3				Ciudad	Apartado de correos			
Nigeria	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Niue	3				Ciudad	Apartado de correos			
Isla Norfolk	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Islas Marianas del Norte	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Noruega	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Omán	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	Región
Paquistán	6	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	
Palaos	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Autoridad Palestina	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Panamá	5	Dirección 1			Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Papúa-Nueva Guinea	3				Ciudad				Provincia
Paraguay	4	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad				
Perú	8	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Filipinas	7	Calle/ Número	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Pitcairn	1								
Polonia	5	Calle/ Número			Ciudad			Código postal	
Portugal	6	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	
Puerto Rico	5	Dirección 1			Ciudad	URB		Código postal	
Qatar	6		Dirección 2		Ciudad	Provincia		Código postal	Apartado de correos
Reunión	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Rumanía	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Federación Rusa	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Ruanda	3				Ciudad	Apartado de correos			
Samoa	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
San Marino	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Santo Tomé y Príncipe	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Arabia Saudí	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Senegal	3	Calle/ Número			Ciudad				
Serbia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Seychelles	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Sierra Leona	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Singapur	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
San Martín	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Eslovaquia	6	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Eslovenia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islas Salomón	5				Ciudad	Apartado de correos		Código insular	Isla
Somalia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Sudáfrica	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Georgia/islas Sandwich del Sur	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Sudán del Sur	4	Número/ Dirección			Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
España	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Provincia
Sri Lanka	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
San Bartolomé	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Santa Helena	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
San Cristóbal y Nieves	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Santa Lucía	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
San Martín	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Saint Pierre y Miquelon	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
San Vicente y las Granadinas	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Sudán	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Surinam	3	Calle/ Número			Ciudad				
Islas Svalbard y Jan Mayen	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Suazilandia	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Suecia	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Suiza	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
República Árabe Siria	3	Calle/ Número			Ciudad				
Taiwán	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Tayikistán	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
República Unida de Tanzania	3				Ciudad	Apartado de correos			
Tailandia	7	Dirección 1	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Provincia
Togo	3				Ciudad	Apartado de correos			
Tokelau	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Tonga	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Trinidad y Tobago	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				
Túnez	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Turquía	5	Calle/ Número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Turkmenistán	4	Número/ Calle			Ciudad			Código postal	
Islas Turcas y Caicos	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Tuvalu	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Uganda	3				Ciudad	Apartado de correos			
Ucrania	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Unión de las	3				Ciudad	Apartado de correos			

País (valores no editables)	Número de campos	DIRECCIÓN	ADDR 2	ADDR 3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Comoras									
Emiratos Árabes Unidos	6		Dirección 2		Ciudad	Apartado de correos		Código postal	Emirato
Reino Unido	7	Número/ Calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Código postal	
Islas ext. menores de EE.UU.	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Uruguay	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Uzbekistán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Oblast (región)
Vanuatu	3				Ciudad	Apartado de correos			
Venezuela	7	Calle/ Número	Dirección 2	Piso	Ciudad			Código postal	Provincia
Vietnam	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islas Vírgenes (británicas)	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Vírgenes (EE.UU.)	6	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Islas Wallis y Futuna	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Sáhara Occidental	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Yemen	3	Calle/ Número			Ciudad				
Zambia	5	Número/ Calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Zimbabue	5	Número/ Calle	Dirección 2	Piso	Ciudad				

Abreviaturas válidas de estado de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de EE.UU.

Abreviaturas	Nombres completos
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawai
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Luisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Misuri

Abreviaturas	Nombres completos
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Carolina del Norte
ND	Dakota del Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nueva Jersey
NM	Nuevo México
NV	Nevada
NY	Nueva York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregón
PA	Pensilvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina del Sur
SD	Dakota del Sur
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virginia Occidental
WY	Wyoming

Abreviaturas válidas de territorio de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de territorio de EE.UU.

Abreviaturas	Nombres completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados de Micronesia
GU	Isla de Guam
MH	Islas Marshall
MP	Islas Marianas del Norte
PW	Palaos
UM	Islas ext. menores de EE.UU.
VI	Islas Vírgenes de EE.UU.

Códigos de correo válidos en EE. UU.

La siguiente tabla contiene los tres códigos de estado oficiales asignados a los destinatarios de correo pertenecientes al ejército de EE. UU.

Abreviaturas	Descripción
AE (códigos postales 09xxx)	Fuerzas armadas, Europa. Este término engloba también a Canadá, Oriente Próximo y África.
AK (códigos postales 962xx - 966xx)	Fuerzas armadas, Pacífico.
AA (códigos postales 340xx)	Fuerzas armadas, América. Este término engloba también a Centro y Sudamérica.

Abreviaturas válidas de territorio / estado de Canadá

En esta tabla se muestran las abreviaturas oficiales de las provincias de Canadá (campos de texto).

Abreviaturas	Nombres completos
AB	Alberta

Abreviaturas	Nombres completos
BC	Columbia Británica
MB	Manitoba
NB	Nuevo Brunswick
NL	Terranova y Labrador
NS	Nueva Escocia
NT	Territorios del Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Isla del Príncipe Eduardo
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Acerca de duplicados de registros e ID externos

Al importar registros, puede elegir una de las siguientes opciones para controlar los registros duplicados:

- Sin importar los duplicados
- Sobrescribiendo los valores existentes

  NOTA: La opción de sobreescritura no está disponible cuando importa Usuario de citas, Usuario de tareas o Notas. Siempre se crean nuevos registros para estos tipos de registros.

- Creando registros adicionales para los duplicados (únicamente Contactos, Oportunidades potenciales, Citas y Tareas)

Si decide sobrescribir los datos al importarlos, Oracle CRM On Demand comprueba si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand verificando los valores en los campos utilizados para comprobar registros duplicados. Si el registro es un duplicado, Oracle CRM On Demand actualiza los campos en el registro existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro que ha importando, excepto los campos que se utilizan para comprobar registros duplicados.

En varios tipos de registro, puede utilizar el campo ID externo o un conjunto de campos predefinido para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand. Si utiliza ID externo como el campo para comprobar registros duplicados, al encontrar un registro duplicado, todos los campos del registro de Oracle CRM On Demand se actualizarán, excepto el campo ID externo. De forma similar, si utiliza un conjunto predefinido de campos para comprobar los registros duplicados, todos los campos que no se utilicen para esta comprobación, se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Si utiliza el conjunto predefinido de campos para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente, Oracle CRM On Demand comprueba el valor en todos los campos predefinidos para determinar si el registro es un duplicado. Si los valores de todos los campos predefinidos en el archivo CSV coinciden exactamente con los valores de todos los campos correspondientes de un registro existente, el registro es un duplicado. Por ejemplo, supongamos que importa un registro de contacto y los valores de los campos Nombre, Apellido, Teléfono de trabajo # y Correo electrónico coinciden con los valores de un registro existente. En ese caso, el registro que está importando se considera un duplicado. Sin embargo, si los valores de los campos Nombre, Apellido y Correo electrónico coinciden con los valores de un registro existente, pero el campo Teléfono de trabajo # está en blanco en el archivo CSV y no está en blanco en el registro existente, el registro del archivo CSV no se considera un duplicado.

Por ejemplo, en el tipo de registro Cuenta, puede utilizar el campo ID externo o una combinación de los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados. Si el registro del archivo es un registro duplicado, el registro existente en Oracle CRM On Demand se actualizará con los datos del archivo de importación de la siguiente forma:

- Si ha utilizado el campo ID externo para comprobar duplicados, todos los campos excepto éste se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.
- Si ha utilizado los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados, todos los campos excepto estos se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Para actualizar registros

1. Configure el archivo CSV de importación con una columna para los ID externos, o para todos los campos de comprobación de duplicados del tipo de registro.
2. Asegúrese de que los ID externos para los valores de los campos de comprobación de duplicados son exactamente los mismos que los valores de los registros existentes. Si va a utilizar ID externos, cada uno debe ser único en el sistema para que la actualización funcione.
3. Incluya, por lo menos, todos los campos necesarios en el archivo CSV de importación.
4. Seleccione la opción Sobrescribir reg. existentes en el paso 1 del Asistente de importación.
5. Asegúrese de asignar el campo ID externo o todos los campos de comprobación de duplicados en el paso de asignación de campos del Asistente de importación.
6. Lleve a cabo todos los pasos del Asistente de importación para importar los datos.

Si utiliza el Asistente de importación para actualizar los registros, solo se sobrescribirán los campos que asigne en el paso de asignación de campos. Por tanto, si tiene campos que no necesita actualizar y no son necesarios para la comprobación de duplicados, no es necesario que asigne dichos campos.

Si existen ID externos y los han asignado durante el proceso de importación, la aplicación los utiliza para determinar si un registro es un duplicado. Cuando importe otros tipos de registros, puede utilizar estos ID externos como referencia, de manera que las asociaciones se traspasen a Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, si tiene una columna account_id en el archivo cuenta.csv, querrá asignarlo al ID exclusivo externo en Oracle CRM On Demand. Al importar los contactos, si el archivo contactos.csv contiene una columna contact_id (el ID exclusivo del contacto) y una columna account_id (una referencia a los ID del archivo cuenta.csv), debe asignar contact_id a ID exclusivo externo y account_id a ID externo de cuenta.

Durante el proceso de importación, la aplicación comprueba el campo account_id en cada registro de contacto para determinar la cuenta existente y vincular la cuenta al contacto.

Si no existen ID externos o no asigna los ID externos del archivo a los campos de ID externos de la aplicación, la aplicación determina los duplicados mediante la comparación de determinados campos. En la siguiente tabla se muestran los campos utilizados para determinar los duplicados de registros:

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Cuenta	■ Nombre de cuenta y Ubicación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Dirección de la cuenta	Cuenta, Dirección y Tipo de dirección
Libro de cuenta	Cuenta y libro
Contacto de cuenta	■ Nombre de cuenta y Nombre completo del contacto OR ■ ID externo de cuenta e ID externo de contacto (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de cuenta e ID de contacto (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Equipo de la cuenta	Cuenta y usuario
Acreditación	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de acreditación	■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Dirección	■ Nombre de la dirección OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Asignación	■ Producto, tipo, propietario y fecha de inicio OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Aplicación	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cita	■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean citas a través de la interfaz de usuario.
Contacto de la cita	■ ID externo de cita, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)
Usuario de citas	■ ID externo de cita, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)
Activo	■ ID externo (creado por otro sistema de software)
Producto bloqueado	■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Libro	■ Nombre del libro OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
	■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Usuario de libro	■ ID de libro, ID externo de libro o Nombre de libro, si se están identificando libros existentes ■ ID de inicio de sesión de usuario, ID externo de usuario o ID de usuario, si se están identificando usuarios de libro dentro del libro
Perfil de intermediario	■ Nombre de perfil de intermediario OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan de negocio	■ Nombre del plan OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Campaña	■ Código de origen OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Destinatario de la campaña	Campaña (ID externo de campaña o ID de campaña), Contacto (Nombre completo del contacto o ID externo de contacto), Código fuente **NOTA:** debe proporcionar el nombre completo del contacto o el ID externo de contacto, no ambos.
Certificación	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de certificación	■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
	OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Reclamación	■ Número de reclamación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto	■ Nombre, Apellidos, Nº de teléfono del trabajo y Correo electrónico OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean contactos a través de la interfaz de usuario.
Dirección de contacto	Contacto, Dirección y Tipo de dirección
Libro de contacto	Contacto y libro
Licencia del contacto en esta región	■ Nº del permiso de conducir OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contact Team	Contacto (Nombre del contacto o ID externo de contacto) y Usuario (ID de usuario)
Curso	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Inscripción en el curso	■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cobertura	■ Nombre de cobertura OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Objetos personalizados: 01, 02, 03	ID externo (creado por otro sistema de software) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario.
Objeto personalizado 04 y superiores	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario.
Daño	■ Nombre del daño OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Distribuidor	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Registro del negocio	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Evento	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Examen	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Inscripción en el examen	■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cuenta financiera	■ Cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Título de la cuenta financiera	■ Nombre de títulos de la cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Titular de la cuenta financiera	■ Nombre del titular de la cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan financiero	■ Nombre del plan financiero OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto financiero	■ Nombre del producto financiero OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Transacción financiera	■ ID de transacción OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Asignación del contacto HCP	■ ID de contacto, ID de producto, tipo de asignación y fecha de inicio OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Propiedad del seguro	■ Tipo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Informe de auditoría de inventario	■ Fecha del informe OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Período de inventario	■ Fecha de inicio OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Invitado	■ Evento y Nombre del contacto (Nombre completo del contacto o Nombre completo del contacto e ID de contacto) OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Parte implicada	■ Nombre de la parte implicada OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Oportunidad potencial	■ Nombre, Apellidos, Compañía, Nº de teléfono principal y Correo electrónico OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean oportunidades potenciales a través de la interfaz de usuario.

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Solicitud de MDF	■ Nombre de solicitud OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan de mensajes	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem del plan de mensajes	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Relaciones de ítems del plan de mensajes	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Nota	■ Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros)
Objetivo	■ Nombre de objetivo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Oportunidad	■ Nombre de la oportunidad y Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta) OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Opportunity Contact Role	■ Nombre de oportunidad y Nombre completo del contacto
Ingresos de productos de la oportunidad	ID externo (creado por otro sistema de software) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean ingresos de productos de la oportunidad a través de la interfaz de usuario.
Pedido	■ Nº de pedido OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem del pedido	■ Nº de ítem de pedido OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Socio	■ Nombre del socio y Ubicación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Programa de socios	■ Nombre de programa de socios OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Cuenta del plan	■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto del plan	■ Nombre completo del contacto OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Oportunidad del plan	■ Oportunidad OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Póliza	■ Número de póliza OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Titular de la póliza	■ Nombre del titular de la póliza OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cartera	■ Número de cuenta y Producto OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Lista de precios	■ Nombre de lista de precios OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem de línea de lista de precios	■ Ítem de línea OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto	■ Nombre del producto OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Indicación del producto	■ Nombre de indicación del producto O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Categoría de producto	■ Nombre de categoría OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Renuncia de muestra	■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Inventario de muestra	■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Lote de muestra	■ Nº de lote OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de muestra	■ Nº de pedido OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem de la solicitud de muestra	■ Nº de ítem de pedido OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Transacción de muestra	■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de servicio	■ Nº de SS OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Perfil social	■ Autor y Comunidad OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solución	■ Cargo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto con precios especiales	■ Número de ítem OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de producto con precios especiales a través de la interfaz de usuario.
Solicitud de precios especiales **NOTA:** en el Asistente de importación, este tipo de registro se muestra como Solicitud de SP.	■ Nombre de solicitud OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Tarea	■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto de la tarea	■ ID externo de tarea, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)
Usuario de tareas	■ ID externo de tarea, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Ítem de transacción	■ Muestra OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Usuario	■ ID de usuario OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Vehículo	■ NIV OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto de vehículo	Vehículo y Contacto

PRECAUCIÓN: al actualizar los archivos, es recomendable asignar el ID externo o los demás conjuntos de campos para determinar los duplicados; si se asignan ambas cosas, se corre el riesgo de sobrescribir los campos utilizados para la comprobación de duplicados, que probablemente no desee sobrescribir. Por ejemplo, si asigna ID externo, Nombre de la cuenta y Ubicación al actualizar los registros de cuentas y se encuentra un duplicado basado en el ID externo, Nombre de cuenta y Ubicación sobrescriben los valores existentes en la base de datos. Si no se encuentran duplicados basados en ID externo, el sistema busca duplicados basados en Nombre de la cuenta y Ubicación, y si los encuentra, sobrescribe el ID externo de la base de datos.

Resumen de importación de cuenta e ID externo

Al importar cuentas, especifique cómo desea que la aplicación manipule los registros duplicados:

- No importar duplicados

  Si se encuentran duplicados, el registro duplicado no se importa.

- Sobrescribir registros existentes

  Si se encuentran duplicados, el registro existente se actualiza. Si se encuentra más de un duplicado, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

Después de seleccionar el comportamiento, tiene la opción de asignar campos, incluidos los dos ID externos disponibles con las importaciones de cuentas:

- **ID exclusivo externo.** Hace referencia al ID externo del registro actual que se va a importar. El ID exclusivo único afecta directamente a la comprobación de duplicados, tal como se describe en esta sección.
- **ID externo de cuenta principal.** Hace referencia al ID externo del registro principal del registro actual.

El comportamiento que rodea a cada ID externo es independiente de los demás.

Situaciones de ID exclusivo externo

Situación A: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La comprobación de duplicados se basa en Nombre de la cuenta y Ubicación. Si se encuentra un duplicado, el comportamiento se determina conforme a la opción de comprobación de duplicados seleccionada.

Situación B: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La función de importación primero intenta encontrar un registro duplicado utilizando el ID exclusivo externo.

- Situación B1: se ha encontrado un único ID externo duplicado

  Se han buscado duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación fuera del registro coincidente y, si se ha encontrado un duplicado, no se ha actualizado ni insertado ningún registro.

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza (incluidos Nombre de la cuenta y Ubicación).

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

- Situación B2: se han encontrado varios ID externos duplicados

  No se ha actualizado ni insertado ningún registro.

- Situación B3: no se ha encontrado ningún ID externo duplicado

  La función Importar busca ahora duplicados en función de Nombre de la cuenta y Ubicación.

  - Situación B3a: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación.
    Se ha insertado un registro.
  - Situación B3b: se ha encontrado un único duplicado para Nombre de la cuenta y Ubicación
    Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza *incluido el ID exclusivo externo*. Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualizan los registros.
  - Situación B3c: se han encontrado varios duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación
    No se ha insertado ni actualizado ningún registro.

Situación C: no se ha asignado el ID exclusivo externo

Nombre de la cuenta y la Ubicación se utilizan para realizar una comprobación de duplicados.

- Situación C1: se ha encontrado un único de Nombre de la cuenta y Ubicación

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, se actualiza el registro.

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

- Situación C2: se han encontrado varios Nombre de la cuenta y Ubicación

  No se ha actualizado ni insertado ningún registro.

- Situación C3: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación

  Se ha insertado un registro.

Situaciones de ID externo de cuenta principal

El ID externo de cuenta principal solo se utiliza para definir el registro de la cuenta principal asociada. No afecta a la comprobación de duplicados ni a las actualizaciones.

Situación A: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el ID externo de cuenta principal *solo* para determinar la Cuenta principal.

- Situación A1: varios registros coinciden con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal no está definida.

- Situación A2: un único registro coincide con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal está definida.

- Situación A3: ningún registro coincide con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal no está definida.

Situación B: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el Nombre principal de cuenta y la Ubicación de cuenta principal para determinar la Cuenta principal.

- Situación B1: varios registros coinciden con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal

  La cuenta principal no está definida.

- Situación B2: un único registro coincide con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal

  La cuenta principal está definida.

- Situación B3: ningún registro coincide con el Nombre de cuenta principal y la Ubicación principal

  La cuenta principal no está definida.

Vincular registros durante la importación

Cuando importe registros, puede que desee vincularlos a registros existentes en la base de datos. Por ejemplo, vincular un registro de contacto (Juan Sánchez) a un registro de cuenta (Reparaciones Sánchez).

Ya debe existir un registro en la base de datos para poder vincularlo a otro registro durante la importación. Por lo tanto, si tiene que importar varios tipos de registro, lo mejor es importarlos en el orden en que aparecen en la página Herramientas de importación y exportación. Por ejemplo, importe los registros de cuenta antes de importar los de contactos.

Es posible vincular registros durante la importación de dos maneras:

- Se indica el nombre del registro vinculado, o

- Se indica su código de ID externo.

En cualquiera de los casos, debe asegurarse de que el archivo CSV de importación incluye una columna que contiene datos.

Usar el nombre para vincular registros

Para vincular registros indicando el nombre, incluya una columna en el archivo de importación para el nombre del archivo vinculado. Por ejemplo, para importar registros de contacto que están vinculados a cuentas:

- Añada una columna Nombre de cuenta al archivo de importación
- Rellene el nombre de la cuenta adecuada en cada registro de contacto
- Utilice el Asistente de importación para asignar la columna Nombre de cuenta al campo Cuenta del registro de contacto.

NOTA: si un registro de contacto se importa con una cuenta asociada que aún no existe en la base de datos, se puede crear una durante la importación. El registro de cuenta creado por el sistema utilizará la dirección del contacto en las direcciones de facturación y envío de la cuenta. Para activar esta función, seleccione la opción Crear registro asociado en el paso 1 del Asistente de importación.

Usar el ID externo para vincular registros

Puede importar un código de identificación único al campo ID externo de cada registro de la aplicación. Luego, puede utilizar el campo ID externo para crear enlaces entre los registros de las sucesivas importaciones.

Por ejemplo, un archivo CSV exportado de registros de contacto identifica una cuenta asociada para cada contacto. Cada cuenta se representa con un código numérico, no con un nombre, en una columna llamada Código de cuenta. Al importar estos registros, importe primero los registros de cuenta y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de la aplicación. A continuación, importe los registros de contacto y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de cuenta del registro de contacto de Oracle CRM On Demand para crear un vínculo entre los registros de cuenta y de contacto.

Directrices de comprobación de datos

Compruebe los datos del archivo CSV antes de importarlo a Oracle CRM On Demand:

1. Compruebe las directrices correspondientes al tipo de campo de los datos. Consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666).

2. Compruebe la información específica relacionada con cada tipo de registro que desee importar.

   La lista desplegable de la página Herramientas de importación y exportación muestra la secuencia recomendada para la importación de registros. Los tipos de registro de la lista dependen de las soluciones específicas del sector que haya implementado; sin embargo, debe importar los tipos de registro en la secuencia mostrada en la lista.

NOTA: las directrices de comprobación de datos utilizan ejemplos relevantes para las instalaciones de Oracle CRM On Demand en EE.UU. y Canadá. Otras instalaciones específicas del sector pueden cambiar las listas predeterminadas de valores válidos, de modo que se diferencia de la información que se muestra en este tema. Por ejemplo, la lista de valores de estado o provincia válidos probablemente será diferente para

instalaciones fuera de EE.UU. y Canadá. Además, los valores válidos pueden ser diferentes, en función de los idiomas admitidos.

Oracle CRM On Demand determina el orden de los campos en el archivo CSV de exportación y puede cambiarlo en cualquier momento. Por lo tanto, no confíe en que los campos del archivo CSV de exportación estén en un orden concreto. El cambio de nombre de iTAG o de los valores de nombre de campo no afecta al orden de los campos en el archivo de exportación. Si desea más control del orden de los campos, considere el uso de los servicios web de Oracle.

Directrices de tipo de campo para importar datos

Asegúrese de que los datos que desea importar cumplen las especificaciones del tipo de campo. Los tipos de campo descritos en este tema son:

- Texto
- Lista de opciones
- Número
- Entero
- Moneda
- Porcentaje
- Casilla de verificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Fecha/Hora
- Fecha

Texto

Cada campo de texto de Oracle CRM On Demand tiene una longitud máxima. Los caracteres que superen el límite no se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: compare la longitud de los datos que desee importar con la longitud permitida. (Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo y utilice la función adecuada para determinar el valor más largo de una columna). Cuando los datos superan el límite, se pueden importar a un campo personalizado, dividirlos en dos campos diferentes o abreviar algunos datos para que no superen la longitud máxima admitida por el destino.

Lista de opciones

Los campos de lista de opciones permiten al usuario seleccionar un valor para un campo de una lista de valores. Durante el proceso de importación, puede especificar si desea agregar nuevos valores de lista a la aplicación desde el archivo CSV o no agregarlos.

NOTA: si la configuración de idioma del usuario es la misma que la de la compañía, siempre verán la opción de valores de la lista de opciones. Si el idioma del usuario es diferente al de la compañía, no verán esa opción. Por ejemplo, si el idioma de la compañía es el francés, un usuario con una configuración de idioma de francés

puede ver esa opción; sin embargo, otro usuario de la misma compañía con la configuración de idioma de inglés no la verá.

Si decide no agregarlos, solo se importarán los valores de lista de opciones que coincidan exactamente con los existentes en la aplicación. (Los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas). Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

El administrador de la compañía puede cambiar los valores de lista de opciones de los campos, salvo contadas excepciones. Para conocer dichas excepciones, consulte las directrices del tipo de registro que desea importar.

NOTA: si selecciona la opción para agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

Para comparar los datos de del archivo con los valores válidos de la aplicación

1 Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo.

CONSEJO: si abre el archivo en Microsoft® Excel, puede utilizar la función AutoFiltro para ver los valores que aparecen en determinadas columnas del archivo.

2 Compare los valores del archivo con los valores válidos de Oracle CRM On Demand mediante una de las siguientes acciones:

- Si es usted un administrador, haga clic en el vínculo global Administrador de la aplicación y diríjase a la página Configuración de campos que contiene el campo cuyos valores desea comparar.
- En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha adecuada y seleccione un registro. En la página Editar, haga clic en la lista desplegable correspondiente al campo que desea comprobar y compare estos valores con los datos.

CONSEJO: si decide limitar la importación de datos *solo* a aquellos valores que coincidan con los existentes, asegúrese de que todos los valores importados coinciden con un valor existente. Para que los valores sean coincidentes, el uso de mayúsculas y minúsculas debe ser idéntico. Puede cambiar los datos en el archivo de importación para que coincidan con los valores válidos, o bien, puede agregar valores de lista de opciones a la aplicación (consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 176)).

Número

Los datos que se importen pueden ser cualquier número entre -2.147.483.648 y 2.147.483.647. Las comas de la importación se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos numéricos se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1,234).

Entero

Los enteros pueden ser cualquier número comprendido entre - 2147483648 y 2147483647.

Moneda

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Los datos para importar pueden ir precedidos de $ o de otro carácter de moneda. Se aceptan los números negativos.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor es demasiado largo, el dato *no* se importa al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de moneda se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: $1,000,000.00).

Porcentaje

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Se aceptan los números negativos. Los datos para importar pueden ir precedidos o seguidos del carácter %; el número de espacios entre el número y dicho carácter es indiferente. Por ejemplo, todos estos valores aparecerán como 1.234,36% en la aplicación:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de porcentaje se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1.234,36% (con puntos y seguido por el carácter %).

Casilla de verificación

Una casilla de verificación sólo tiene dos valores: activada o desactivada. En la siguiente tabla se muestran los valores que se pueden utilizar en la importación de datos. Esos valores no distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que la aplicación reconoce "verdadero", "v", etc.

La casilla de verificación está activada	La casilla de verificación está vacía (desactivada)
1	0
S	N
Sí	No
V	F
Verdadero	Falso
Activada	Desactivada

Todos los demás valores de los datos importados establecerán el campo como desactivado en la aplicación. El mensaje de correo electrónico de resultado de la importación *no* advierte sobre ello.

Cuando realice la importación en un idioma distinto, debe utilizar los equivalentes traducidos de los valores en las tablas. Sin embargo, la aplicación aceptará los valores en las dos primeras filas de la tabla, independientemente del valor del idioma: S, N, 1, 0.

CONSEJO: compruebe los valores que se espera que activen la casilla de verificación, pero que no se reconocen como tales durante la importación. Conviértalos en V antes de la importación.

Durante el proceso de importación, si un campo de casilla de verificación del tipo de registro que se está importando no está asignado a un campo del archivo de importación, el valor de establecerá como desactivado en todos los registros importados.

Correo electrónico

Si los datos de importación no se ajustan a un formato concreto, los datos del campo no se importarán. Los siguientes criterios se consideran no válidos:

- Los datos de correo electrónico no pueden comenzar ni terminar con una arroba (@) ni con un punto (.). Ambos símbolos deben estar rodeados por caracteres alfanuméricos. Por ejemplo, los siguientes valores no son válidos:
  a@.
  @a.
  @.a
  a@a.
  a@.a
  @a.a
- Cadena vacía
- Cadena demasiado larga
- Sin caracteres delante de la arroba @, por ejemplo: @riqhtequip.com
- Sin arroba @, por ejemplo: isampleriqhtequip.com
- Sin punto (.), por ejemplo: isample@riqhtequipcom
- Sin dominio, por ejemplo: isample@
- Sin sufijo de dominio, como "com", por ejemplo: isample@riqhtequip
- Varias arrobas (@), por ejemplo: isample@@riqhtequip.com
- Varios puntos seguidos (.), por ejemplo: isample@riqhtequip..com
- Espacios en la cadena, por ejemplo: isa mple@riqhtequip
- Otros caracteres distintos a los siguientes en la parte local de la dirección de correo electrónico:
  - Letras en mayúsculas y minúsculas (con distinción entre mayúsculas y minúsculas)
  - Dígitos de 0 a 9
  - Los caracteres ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Cualquier carácter especial en el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico. Entre los caracteres especiales se incluyen: ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Si el administrador activa la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico en el perfil de compañía, puede utilizar la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8), incluidas letras acentuadas, en la dirección en el campo Correo electrónico solo en los tipos de registros Contacto y Oportunidad potencial. Puede utilizar los caracteres Unicode (UTF-8) tanto en las partes de dominio y local de estas direcciones de correo electrónico, aunque siguen sin estar permitidos puntos consecutivos. Además, no están permitidos los siguientes caracteres, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía:

, ( ) [ ] : ; " < >

El mensaje de correo electrónico acerca de los resultados de la importación le advierte cuando los datos del campo no se han importado debido a un formato incorrecto.

Teléfono

A la hora de importar números de teléfono se aplican las mismas reglas de formato que para introducirlos. Los datos en un formato reconocido de número de teléfono se convierten en un formato coherente en la aplicación.

Las reglas de longitud de campo que se aplican a los campos de texto se aplican también a los campos de número de teléfono. Más concretamente, si la longitud de los datos de importación supera el límite del campo de la aplicación, los caracteres que superan el límite *no* se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Fecha/Hora

Los datos para importar pueden contener diferentes representaciones de la fecha y hora. Como parte del proceso de importación, seleccione el formato utilizado en el archivo CSV.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 01/19/1964 12:15 PM). El formato utilizado para mostrar los datos está determinado por la configuración regional del usuario, que se muestra en la página Detalles personales.

Se supone que los valores de fecha y hora son correctos para la zona horaria de la persona que realiza la importación, tal como se especifica en la página Detalles personales de la aplicación. Sin embargo, una vez importadas las fechas y horas, los usuarios que visualicen los datos en una zona horaria diferente los verán ajustados a su zona horaria.

CONSEJO: asegúrese de que la zona horaria de la persona que realiza la importación coincide con la zona horaria de las fechas y horas del archivo de datos para importar. Por ejemplo, si las fechas y horas especificadas en el archivo son relativas a la hora del Pacífico de EE. UU. y los datos son importados por un usuario con la hora de la costa este de EE. UU., todos los valores de tiempo serán incorrectos en tres horas. La solución consiste en que el usuario establezca temporalmente la zona horaria como la hora del Pacífico para realizar la importación, para que las horas sean correctas. Asegúrese de conocer la zona horaria de las fechas y horas del archivo para importar antes de comenzar el proceso. Tenga en cuenta que es muy frecuente que las fechas y horas de los archivos de datos CSV se indiquen en la hora del meridiano de Greenwich (GMT); compruebe este punto antes de comenzar la importación.

- Acerca de las fechas en el tipo de campo Fecha/Hora

  Al ejecutar el Asistente de importación, es necesario que especifique si los datos contienen fechas con el mes (MM) en primer lugar o el día (DD) en primer lugar. Si se especifica primero el mes, se admiten los siguientes formatos:

MM/DD/AA
MM/DD/AAAA
MM/DD (se usa de manera predeterminada el año en curso)

Si se especifica primero el día, se admiten los siguientes formatos:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (se usa de manera predeterminada el año en curso)

También puede especificar el formato de los datos para importar: AAAA-MM-DD

En todos estos formatos, MM y DD pueden contener un 0 cuando el día o el mes son de una sola cifra, pero no es obligatorio.

NOTA: actualmente, *no* se admiten las fechas en formato DD-MMM-YY o DD-MMM-YYYY.

- Acerca de las horas en el tipo de campo Fecha/Hora

  También se pueden especificar horas en los datos para importar. Para especificar una hora con la fecha, incluya un espacio después de la fecha y, a continuación, la hora. Si no se especifica ninguna hora con la fecha, la hora se establece como las 00:00:00 (medianoche). Se admiten los siguientes formatos de hora:

  HH24:MI:SS
  HH:MI:SS AM
  (HH24 representa la hora en formato de 24 horas y AM indica a.m. o p.m. si HH está en formato de 12 horas)

  MM y SS se pueden omitir; en ese caso el valor se establece como 00 al importar. HH, MI y SS pueden comenzar con 0 cuando el valor es de una sola cifra, pero no es obligatorio.

  NOTA: independientemente de la opción de formato de fecha/hora seleccionada durante la importación, el proceso de importación admite valores de tiempo en formato de 24 horas. Por ejemplo, si selecciona el formato predeterminado de Canadá (hh:mm:ss AM/PM) y su archivo muestra un valor de 15:00:00, los datos se importan como 3:00:00 PM.

Fecha

Los campos de tipo fecha de la aplicación no permiten especificar horas, solo permiten introducir y mostrar fechas. Al importar a estos campos, los formatos de importación válidos son los mismos que para los campos de Fecha/hora. Sin embargo, *no* se debe especificar la hora en los datos de importación. Las horas especificadas se ignoran al importar.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 12/18/2003).

Acerca de los campos obligatorios

Si se ha designado un campo como necesario, ya sea de manera predeterminada o por el administrador, el registro entero será rechazado si no se asignan los campos necesarios a columnas del archivo CSV. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: examine los campos del tipo de registro que va a importar para determinar cuáles son necesarios. Asegúrese de que los datos para importar contienen un valor válido para todos estos campos.

Acerca de campos de solo lectura

Durante una importación, los campos de solo lectura se comportan de la siguiente manera:

- Si un campo de solo lectura tiene una lista de opciones, los valores de la lista de opciones deben coincidir completamente para que se importen.
- Si tiene acceso de solo lectura a un campo, no puede importar datos a ese campo.

Preparar la importación de datos

Antes de empezar a importar datos en Oracle CRM On Demand, debe determinar primero qué método de importación desea utilizar. Para obtener más información sobre la selección del método de importación adecuado, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 622). Por ejemplo, la utilidad Oracle Data Loader On Demand sólo admite tipos de registro específicos. Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. También se recomienda leer el siguiente tema antes de realizar una importación: Antes de importar datos.

Es posible que tenga que editar los datos del archivo CSV o personalizar Oracle CRM On Demand para tener la seguridad de que todos los datos del archivo se importan. Para determinar si eso es necesario, antes de comenzar a importar realice las siguientes acciones:

- Determine los tipos de registro que desea importar.

  Puede que desee importar tipos de registro diferentes, por ejemplo, pistas, cuentas, contactos y notas. Se debe importar un tipo de registro cada vez y seguir la secuencia recomendada para la importación.

  Por ejemplo, si tiene un archivo que contiene una lista de los contactos y otro los contactos, primero deseará importar las cuentas y luego los contactos para mantener las relaciones configuradas entre esos tipos de registro.

  El orden de la secuencia se muestra en la interfaz de usuario en la página Herramientas de importación y exportación.

- Compruebe los datos del archivo para asegurarse de que:
  - El uso de mayúsculas, abreviaturas y la ortografía con coherentes

    Los valores de texto se importan exactamente tal y como aparecen en el archivo CSV. Por lo tanto, las diferencias en el uso de mayúsculas pueden dar lugar a que se creen registros adicionales, cuando eso no es lo que se desea. Por ejemplo, todos estos valores para nombres de cuenta darían lugar a nuevos registros: ABC, abc, A.B.C.

    Además, dado que dos registros de cuenta se reconocen como idénticos si el nombre de la cuenta *y* la ubicación son idénticos, las direcciones se deben escribir correctamente y hacer un uso de mayúsculas y abreviaturas idéntico para impedir que se creen registros adicionales. Por ejemplo, todos estos registros **no** se considerarían idénticos:

    ABC, Avenida de América 111

    ABC, Avda. de América 111

    ABC, Avda. de América 111

    ABC, Avenida de América 111

  - No excede la longitud máxima permitida

- Se ajusta a los requisitos de formato de ese campo

Para obtener más información, consulte Directrices de comprobación de datos (en la página 665).

- Compruebe la aplicación para determinar qué campos son obligatorios para el tipo de registro que desea importar.

  Deberá asignar datos del archivo CSV a todos los campos requeridos. De lo contrario, se rechazará el registro. Para determinar los campos obligatorios, consulte la página Editar del tipo de registro que desea importar. Los campos obligatorios se muestran en texto rojo. Además, el administrador puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a ser obligatorio si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios. Si un campo pasa a ser obligatorio como resultado de que la condición definida para el campo es verdadera y si el archivo de importación no incluye un valor para el campo obligatorio condicionalmente, el registro se rechaza.

- Añada campos a la aplicación si desea importar datos que no se asignen a los campos predeterminados de ésta.

  Durante el proceso de importación, debe hacer coincidir cada campo del archivo con un campo existente de la aplicación para capturar esos datos. Si el rol incluye el privilegio Personalizar la aplicación, puede crear campos nuevos (personalizados) en Oracle CRM On Demand y realizar la asignación a los campos existentes. Para obtener instrucciones, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

- Si es necesario, configure valores de lista de opciones.

  Durante el proceso de importación, puede especificar cómo desea que la aplicación trate los valores de lista de opciones del archivo CSV que no coinciden con los valores de lista de opciones existentes en la aplicación.

  - Agréguelos a la aplicación como nuevos

    NOTA: Para ver los cambios de los valores de lista de opciones en la aplicación, puede que tenga que cerrar la sesión e iniciarla de nuevo.

  - No los añada (capture sólo los valores que coincidan y deje el resto en blanco)

  Si desea utilizar los valores de lista de opciones que existen en la aplicación e importar únicamente los datos que coincidan con ellos, verifique que los valores de lista de opciones coinciden exactamente, incluida la ortografía y el uso de mayúsculas (los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas).

  Algunos valores de lista de opciones no se pueden cambiar y unos pocos no siguen este comportamiento. Consulte Directrices de comprobación de datos (en la página 665) y revise las directrices aplicables al tipo de registro que desea importar.

- Seleccione el formato de hora correcto.

  Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo:

  - Si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM.

  - Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 176)
- Herramientas de importación y exportación (en la página 622)

Para obtener más información sobre la preparación de la importación de datos, consulte 1800338.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Campos de dirección de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar direcciones de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Solo se pueden importar campos de direcciones de cuentas en Oracle CRM On Demand si hay configuradas direcciones compartidas para su compañía. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Gestión de direcciones.

Dirección de cuenta predeterminada Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.
ID de cuenta	ID	15	Ninguna.
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna.
ID de dirección	ID	15	Ninguna.
ID externo de dirección	Texto	30	Ninguna.
Tipo de dirección	Lista de opciones	30	A continuación se indican los tipos de dirección predeterminados que están disponibles: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.
Facturación	Casilla de verificación	1	Si el campo Facturación tiene el valor S, la dirección es de facturación. Los valores para este campo son S y N.
Envío	Casilla de verificación	1	Si el campo Envío tiene el valor S, la dirección es de envío. Los valores para este campo son S y N.

Campos de libro de cuentas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar libros de cuentas a Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

La información de este tema complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo (consulte "Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo" en la página 401).

Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Libro	Cadena	150	Ninguna
ID de libro	Cadena	15	Ninguna
ID externo de libro	Cadena	30	Ninguna
Cuenta: ID	Cadena	15	Identificador de cuenta.
Cuenta	Cadena	100	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Cadena	50	Ninguna
ID externo de cuenta	Cadena	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe finalizar la activación del registro.

Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Indicador principal futuro	Cadena	1	Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y N.

Campos de contactos de cuentas: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar contactos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contactos de cuenta predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Nombre de la cuenta	Varchar	100	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Nombre del contacto	Texto	255	Nombre completo del contacto
ID de contacto	ID	15	Ninguna
Moneda	Varchar	20	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna

Campos de competidor de cuenta: Preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar competidores de cuenta a Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de competidor de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguna
ID de competidor	ID	15	Ninguna
Esta cuenta	Texto	100	Indica el nombre de la cuenta principal.
Competidor de cuenta	Texto	100	Indica el nombre del competidor.
ID exclusivo externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
ID externo de competidor	Texto	30	Ninguna
ID	ID	15	Indica el ID de fila del competidor de la cuenta.
Rol	Lista de opciones	30	Ninguna
Invertir rol	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Ninguna
Fecha final	Fecha	Ninguna	Ninguna
Estado	Texto	30	Ninguna
Fortalezas	Nota	1999	Ninguna
Debilidades	Nota	1999	Ninguna
ID de contacto	ID	15	Ninguna

Nombre de campo de competidor de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto principal	Texto	100	Ninguna
Comentarios	Nota	1999	Ninguna

Campos de eventos de cuentas: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de cuentas en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	50	Ninguna
ID de cuenta	ID	15	Ninguna
ID exclusivo externo de cuenta	ID	15	ID exclusivo externo de la cuenta.
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID de sistema externo de evento.
ID de fila	ID	15	Ninguna

Campos de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda de la cuenta	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Nombre de la cuenta	Texto	100	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Por lo tanto, antes de realizar la importación asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.
Tipo de cuenta	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Competencia, Cliente, Socio y Cliente potencial
Ingresos anuales	Moneda	15	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	El valor de este campo solo estará disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de facturación 2, 3	Texto	100 cada uno	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
País de facturación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE. UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE. UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE. UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de EE.UU. de facturación	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE. UU. (todas las letras en mayúsculas). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de facturación	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Frecuencia de visitas	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a los 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Nombre Furigana	Texto	100	El equivalente Furigana del Kanji (solo para japonés).
Nº de identificación hospitalaria	Texto		Número de identificación hospitalaria. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Sector	Lista de opciones	50	La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de su compañía puede crear un campo de cuenta personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podría importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo. Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.
Tipo de influencia	Texto	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fecha de última visita	Fecha/hora UTC	7	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ubicación	Texto	50	En la mayoría de los casos, este campo no se utiliza para determinar la duplicación de registros. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 646). Por ejemplo, para distinguir entre oficinas centrales y sucursales de la cuenta XYZ, la aplicación comprueba el nombre de la cuenta y la ubicación para determinar si el registro es un duplicado.
Nº de fax principal	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono principal	Teléfono	40	Ninguna
Potencial del mercado	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Segmento de	Texto	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
mercado			Sciences Edition. Puede editar este texto.
Cuota de mercado	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Número de empleados	Entero	No aplicable	Ninguna
Número de médicos	Número	No aplicable	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Cuenta principal	Texto	100	Debe ser un nombre de cuenta válido.
ID externo de cuenta principal	Texto	30	Ninguna
Ubicación de cuenta principal	Texto	50	Ninguna
Socio	Casilla de verificación	No aplicable	Indicación de que la cuenta es un socio.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Compañía que cotiza en bolsa	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si se trata de una compañía pública (por contraposición a privada).
Evaluación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Evaluación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Evaluación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reasignar cuenta	Casilla de verificación	No aplicable	Indicación de que la cuenta se debe asignar de nuevo. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función.
Referencia	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.
Referencia desde	Fecha	No aplicable	Ninguna
Región	Lista de opciones	25	Valores válidos predeterminados: Este, Oeste y Central
Ruta	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.
Dirección de envío	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de envío 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE.UU. de envío	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Campaña fuente	Lista de opciones	30	La campaña que generó la cuenta.
Estado	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo,

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Territorio	Texto	255	Ninguna
Sitio web	Texto	100	No se realiza comprobación de formato (excepto en lo referente a la longitud) en los datos importados de este campo.
Ventas año corriente	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos de socios de cuenta: Preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar socios de cuenta a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de socio de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguno.
ID de socio	ID	15	Ninguno.
Nombre de la cuenta principal	Texto	100	Ninguno.
ID exclusivo externo de cuenta	Texto	30	Ninguno.
ID externo de socio	Texto	30	Ninguno.

Nombre del campo de socio de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Id	ID	15	Ninguno.
Rol	Lista de opciones	30	Ninguno.
Invertir rol	Lista de opciones	30	Ninguno.
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Ninguno.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Ninguno.
Estado	Texto	30	Ninguno.
Fortalezas	Nota	1999	Ninguno.
Debilidades	Nota	1999	Ninguno.
ID de contacto	Id	15	Ninguno.
Contacto principal	Texto	100	Ninguno.
Comentarios	Nota	1999	Ninguno.

Campos de equipo de la cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de cuenta predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios

Acceso a la cuenta	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Completo, Sólo lectura, Editar, Propietario. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Nombre de la cuenta	Texto	100	Ninguna
Acceso del contacto	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Acceso a las oportunidades	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro
ID de usuario	Texto	50	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna

Campos de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de acreditación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de acreditación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios

Tarifa de acreditación	Moneda	22	Ninguno.
ID de acreditación	Texto	50	Se recomienda que el identificador interno para la acreditación sea único.
Disponible desde	Fecha	7	Ninguno.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguno.
Compañía	Texto	50	Ninguno.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto de la acreditación ya está en Oracle CRM On Demand.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguno.
Correo electrónico	Texto	40	Dirección de correo electrónico para el contacto de la acreditación.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Nombre	Texto	50	Se recomienda que el nombre de la acreditación sea único.
Objetivo	Lista de opciones	50	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	50	Número de teléfono del contacto de la acreditación.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.

Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguno.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Ventas, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguno.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional de la acreditación.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de acreditación

Campos de solicitud de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de solicitud para la acreditación del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de solicitud de acreditación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de acreditación	Fecha	7	Ninguno.
Nombre de acreditación	Lista de opciones	15	Ninguno.
Número de acreditación	Texto	50	Normalmente, los números de acreditación son únicos.
Estado de acreditación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado.

Descripción	Texto	250	Ninguno.
Fecha de vencimiento	Fecha	7	Ninguno.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.
Nombre del socio	Lista de opciones	15	Ninguno.
Plan	Lista de opciones	15	Ninguno.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguno.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de dirección: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información sobre la configuración de los registros antes de importar direcciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de dirección predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de la dirección	Texto	100	Este campo es necesario y debe ser único.
País	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de dirección predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección 1	Texto	200	Ninguna
Dirección 2	Texto	100	Ninguna
Dirección 3	Texto	100	Ninguna
Región	Texto	30	Ninguna
Ciudad	Texto	50	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna
Código postal	Texto	30	Ninguna
Descripción	Texto	100	Ninguna
Comentarios	Texto	1999	Ninguna
Latitud	Número	22	Puede utilizar este valor de campo para aplicaciones móviles, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales y Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que admiten características de coordenadas.
Longitud	Número	22	Puede utilizar este valor de campo para aplicaciones móviles, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales y Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que admiten características de coordenadas.

Campos de asignaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar asignaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Asignación predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo de asignación	Texto	30	Ninguna
Cantidad asignada	Número	22	La cantidad de producto que el

Asignación predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			administrador asigna al representante de ventas.
Cantidad distribuida	Número	22	La cantidad del producto que ha distribuido el representante de ventas en el periodo de asignación.
Fecha final	Fecha/Hora	7	La última fecha en que se puede desembolsar el producto.
Cantidad máxima	Número	22	La cantidad de producto que el representante de ventas puede distribuir en un momento dado a un cliente.
Ordenar por	Número	22	El orden en que el usuario puede ver los productos en la lista.
Cantidad restante	Número	22	La cantidad del producto que permanece disponible para que el representante de ventas la distribuya en el periodo de asignación.
Muestra	Texto	15	El nombre de producto asociado con la asignación.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha en que comienza la distribución.
Indicador de detención de muestreo	Booleano	1	Cuando este campo está seleccionado, indica que el producto no se puede desembolsar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de solicitudes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de solicitudes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección 1	Varchar	200	La calle y número de la dirección de la empresa desde la que se realiza la solicitud.
Dirección 2	Varchar	100	Ninguna
Dirección 3	Varchar	100	Ninguna
Ciudad	Varchar	50	Ninguna
País	Varchar	30	Ninguna
Apdo. de correos/nº de sucursal	Varchar	200	Ninguna
Provincia	Varchar	50	Ninguna
Estado de EE.UU.	Varchar	10	Ninguna
Código postal	Varchar	30	Ninguna
Ingresos anuales	Número	22	Ingresos anuales totales de la compañía.
Estado de aprobación	Varchar	30	Estado de aprobación actual de la solicitud.
Fecha de aprobación	Fecha	7	Fecha y hora en que se aprobó la solicitud.
Campaña	Varchar	15	Nombre de la campaña que incitó al socio a realizar la solicitud de socio.
Nº de teléfono celular	Varchar	40	Número de teléfono celular del remitente.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Aprobador actual	Varchar	15	El nombre del aprobador actual.
Dirección de correo electrónico	Varchar	100	La dirección de correo electrónico del remitente.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Relaciones con el socio existentes	Varchar		La lista de relaciones con el socio existentes
Beneficios de relación con el socio esperados	Varchar	500	La lista de beneficios esperados de esta relación con el socio

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre	Varchar	50	El nombre del remitente.
Sector	Varchar	50	La industria en que compite la compañía.
Cargo	Varchar	75	El cargo del remitente.
Apellidos	Varchar	50	Los apellidos del remitente.
Ubicación	Varchar	50	La ubicación de la compañía.
Nº de fax principal	Varchar	40	El número de fax principal de la compañía.
Nº de teléfono principal	Varchar	40	El número de teléfono principal utilizado para contactar con la compañía.
Nombre	Varchar	50	El nombre de la compañía.
Número de empleados	Número	22	Número total de empleados de la compañía.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Socio	Varchar	15	El socio asociado con esta solicitud.
Programa de socios	Varchar	15	El nombre del programa de socios asociado con la solicitud.
Tipo de socio	Varchar	30	El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud.
Nivel del programa	Varchar	30	El nivel del programa de socios asociado con la solicitud.
Motivo de rechazo	Varchar	30	Motivo por el que se ha rechazado la solicitud.
Origen	Varchar	30	La fuente de la que viene la solicitud, por ejemplo, sitio web, correo directo, correo electrónico, etc.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha de envío	Fecha	7	La fecha y hora de envío de envío de la solicitud.
Sitio web	Varchar	100	La dirección URL de la compañía.
Nº de fax del trabajo	Varchar	40	El número de fax del trabajo del remitente.

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de teléfono del trabajo	Varchar	40	El número de teléfono del trabajo del remitente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de contacto de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contacto de la cita predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre completo del contacto	Texto	255	Ninguno
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguno
ID externo de cita	Texto	30	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de usuario de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las

directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de usuario de la cita predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de usuario	Texto	30	Ninguno
ID externo de cita	Texto	30	Ninguno
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de cita, tarea y llamada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar citas y tareas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Seleccione el formato de hora correcto. Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo: si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM. Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Actividad	Texto	100	Ninguna
Moneda de la actividad	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Recordatorio de cita	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Campaña	Texto	50	Ninguna
ID externo de campaña	Texto	30	Ninguna
Comentarios	Nota	250	Ninguna
Contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Fecha de vencimiento	Fecha	32	Ninguno. Este campo está disponible para las tareas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Hora final	Fecha/Hora	32	Ninguno. Este campo está disponible para las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Evento	Lista de opciones	50	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solicitud de fondos	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			Demand Partner Relationship Management Edition. Sólo lectura.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial	Texto	255	Ninguna
ID externo de oportunidad potencial	Texto	30	Ninguna
Ubicación	Texto	100	Sólo para citas.
Oportunidad	Texto	100	Ninguna
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Valores válidos predeterminados: 1-Alto, 2-Medio, 3-Bajo
Privado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Solicitud de servicio	Texto	64	Ninguna
ID externo de solicitud de servicio	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Hora de inicio	Fecha/Hora	32	Ninguno. Este campo está disponible para las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son: Completado, Diferido, En progreso, Esperando a otros o No iniciada.
Asunto	Texto	150	Disponible para las tareas y las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Moneda de la tarea	Texto	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Recordatorio de tarea	Fecha/Hora	32	Ninguna.
Tipo	Lista de opciones	30	Este campo está disponible para las tareas y las citas. Los valores válidos predeterminados son: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Otros, Personal, Presentación, Pendientes

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de actividad
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de activo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar activos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de activo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Moneda del activo	Lista de opciones	20	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Contrato	Texto	30	Ninguna
Contacto del cliente	Texto	255	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguna
Fecha de caducidad	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de instalación	Fecha	7	Este campo se rellena automáticamente con la fecha actual cuando importa activos a Oracle CRM On Demand.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fecha de notificación	Fecha	7	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Estado operativo	Texto	30	Ninguna
ID externo de producto	Texto	30	Ninguna
Nombre del producto	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguna
Precio de compra	Moneda	15	Ninguna

Nombre de campo de activo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad	Número	15	Ninguna
Nº de serie	Texto	100	Ninguna
Fecha de envío	Fecha	7	Ninguna
Garantía	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Seguimiento de activos
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de producto bloqueados: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar registros de productos bloqueados a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto bloqueado predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	15	Ninguna
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Id	Texto	15	Ninguna
Casilla de verificación indexada	Booleano	1	Ninguna

Producto bloqueado predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda indexada	Moneda	22	Ninguna
Fecha indexada	Fecha/Hora	32	Ninguna
Número indexado	Número	22	Ninguna
Lista de opciones indexada 1	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 2	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 3	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 4	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 5	Lista de opciones	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Producto	Texto	100	Ninguna
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Producto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna

Campos de usuario de libros: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios de libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte Gestión de libro (consulte "Gestión de libros" en la página 379).

Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Perfil de acceso	Cadena	100	Ninguna
Rol de usuario de libro	Cadena	30	Ninguna
Usuarios	Cadena	50	Este campo es el valor del alias de usuario.
Nombre del libro	Cadena	150	Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos.
ID de libro	Cadena	15	Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio.
Identificador de usuario	Cadena	15	Si actualiza un registro existente, el campo Identificador de usuario es obligatorio. Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario o Identificador de usuario o ID externo

Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			de usuario.
ID externo de usuario	Cadena	30	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario.
ID de inicio de sesión de usuario	Cadena	50	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario.

Campos del libro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte Gestión de libro (consulte "Gestión de libros" en la página 379).

Nombre de campo de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de libro	Cadena	15	Ninguna
Libro principal	Cadena	150	Ninguna

Nombre de campo de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo de libro	Cadena	30	Ninguna
Puede contener datos	Cadena	1	Ninguna
Nombre del libro	Cadena	150	Ninguna
Descripción	Cadena	255	Ninguna
Socio	Cadena	100	Si desea importar el campo Socio, se recomienda que también importe el campo Ubicación.
ID exclusivo externo	Cadena	30	Ninguna
Ubicación	Cadena	50	Este campo es la ubicación del socio.

Campos de perfil de intermediario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del perfil del intermediario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de perfil del intermediario predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de perfil de intermediario	Texto	40	Nombre del perfil de intermediario.
Año de perfil de intermediario	Lista de opciones	30	Año durante el que el perfil del intermediario es válido.
Historial de la compañía y crecimiento futuro	Texto	250	Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro para el intermediario.
Información general de la	Texto	250	Proporciona información adicional sobre el intermediario.

compañía			
Creado	Texto	30	Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que creó el perfil del intermediario seguido de la fecha.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Nº de fax	Teléfono	35	Número de fax del intermediario.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Modificado	Texto	30	Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que modificó por última vez el perfil del intermediario seguido de la fecha.
Socio	Lista de opciones	30	Nombre del intermediario.
Nº de teléfono	Teléfono	35	Número de teléfono del intermediario.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Dirección principal	Texto	50	Dirección principal del intermediario.
Subcanal	Lista de opciones	30	Cobertura del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas.
Segmentación	Lista de opciones	30	Segmentación del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Sector privado, Crecimiento y Minorista
Estructura territorial/regional	Texto	250	Estructura regional o territorio del intermediario.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional del perfil del intermediario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de perfiles de intermediarios

Campos de planes de negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de planes de negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de negocio predeterminado Nombre de campos	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Nota	250	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	7	Ninguna
Notas	Texto	250	Ninguna
Oportunidades	Texto	250	Ninguna
Nombre del plan principal	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
Período	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Ingresos del plan	Moneda	22	Ninguna
Nombre del producto	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de producto.
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fortalezas	Texto	250	Ninguna
Amenazas	Texto	250	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Debilidades	Texto	250	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campañas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Costo real	Moneda	15	Ninguna
Destinatarios	Texto	2000	Ninguna
Costo presupuestado	Moneda	15	Ninguna
Moneda de la campaña	Lista de opciones	15	Ninguna
Correo electrónico de campaña	Texto	50	Ninguna
Nombre de la campaña	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Nº de teléfono de campaña	Teléfono	40	Ninguna
Tipo de campaña	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web, Otros
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha final	Fecha	7	Ninguna

Nombre de campo de campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Oportunidades potenciales objetivo (nº)	Entero	No aplicable	Ninguna
Objetivo	Texto	2000	Ninguna
Oferta	Texto	255	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Ingresos objetivo	Moneda	15	Ninguna
Código de origen	Texto	30	Campo necesario predeterminado.
Fecha de inicio	Fecha	7	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Planificado, Activo, Completado

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de campaña: preparación de la importación (en la página 710)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de destinatario de la campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar los destinatarios de la campaña a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para importar los campos de destinatario de campaña, la información mínima necesaria es el ID externo de contacto y el nombre de campaña.

Nombre de campo de categoría de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Estado de entrega	Texto	30
Estado de la respuesta	Texto	30
Nombre de la campaña	Texto	100
Nombre completo del contacto	Texto	255
ID externo de campaña	Texto	30
ID externo de contacto	Texto	30
Descripción	Texto	250

Campos de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de certificación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Disponible desde	Fecha	7	Ninguno.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguno.
Tarifa de certificación	Moneda	22	Ninguno.

ID de certificación	Texto	50	Se recomienda que el identificador interno para la certificación sea único.
Compañía	Texto	50	Ninguno.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto de la certificación ya está en Oracle CRM On Demand.
Descripción	Texto	250	Ninguno.
Correo electrónico	Texto	50	Dirección de correo electrónico para el contacto de la certificación.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Nombre	Texto	50	Nombre de la certificación.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	30	Ninguno.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto de la certificación.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguno.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguno.

Sitio Web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional de la certificación.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)
- Campos de certificación

Campos de solicitud de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la solicitud de certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de solicitud de certificación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguno.
Fecha del candidato	Fecha	7	Ninguno.
Nombre de la certificación	Lista de opciones	15	Ninguno.
Número de certificación	Texto	50	Normalmente, los números de certificación son únicos.
Estado de certificación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguno.
Descripción	Texto	250	Ninguno.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguno.
Fecha de caducidad	Fecha	7	Ninguno.

Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.
Plan	Lista de opciones	15	Ninguno.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguno.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de certificación

Campos de reclamación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de reclamaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de reclamaciones.

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Capacidad de trabajo	Lista de opciones	30	Ninguna
Dirección	Texto	200	Ninguna
Dirección (1ª línea)	Texto	100	Ninguna
Dirección (2ª línea)	Texto	100	Ninguna
Cantidad de pasivo	Moneda	22	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad de pérdidas	Moneda	22	Ninguna
En falta	Lista de opciones	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Valor de Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculado a este registro.
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Categoría de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Ciudad	Texto	50	Ninguna
Número de reclamación	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Clase de empleado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha de cierre	Fecha	No aplicable	Ninguna
Comentarios	Texto	250	Ninguna
Compañía: ID de sistema externo	Texto	30	También denominado ID exclusivo externo
Condiciones	Texto	50	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
País	Texto	30	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del contratante	Fecha	No aplicable	Ninguna
Fecha de conocimiento del daño por parte del contratante	Fecha	No aplicable	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Número del empleado lesionado	Número	22	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Número de evento	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Nombre del hospital	Texto	50	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Fuente de pasivo	Lista de opciones	30	Ninguna
Línea de negocio	Lista de opciones	30	Ninguna
Ubicación de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Código de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha y hora de pérdida	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Descripción de pérdida	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
Tipo de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Código médico de lesión	Lista de opciones	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Parte del cuerpo lesionada	Lista de	30	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
	opciones		
Número de personas lesionadas	Número	22	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lugar de la lesión	Lista de opciones	30	Ninguna
Departamento de policía	Texto	50	Ninguna
Número de informe policial	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Código postal	Texto	30	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna
Relación con el asegurado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha del informe	Fecha	No aplicable	Ninguna
Número de informe	Texto	50	Ninguna
Informe realizado por	Lista de opciones	30	Ninguna
Información de contacto del creador del informe	Texto	50	Ninguna
Región	Texto	10	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Hora de la muerte	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Tipo de lesión	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de dirección de contacto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar direcciones de contactos a Oracle CRM On Demand.

Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Solo se pueden importar campos de direcciones de contactos a Oracle CRM On Demand si hay configuradas direcciones compartidas para su compañía. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Gestión de direcciones.

Nombre de campo de dirección de contacto predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.
ID de contacto	ID	15	Ninguna.
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna.
ID de dirección	ID	15	Ninguna.
ID externo de dirección	Texto	30	Ninguno.
Tipo de dirección	Lista de opciones	30	A continuación se indican los tipos de dirección predeterminados que están disponibles: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.
Principal	Casilla de verificación	1	Si el campo Principal tiene el valor S, la dirección es principal. Los valores para este campo son

Nombre de campo de dirección de contacto predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			S y N.

Campos de libro de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar libros de contactos a Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo (consulte "Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo" en la página 401).

Nombre de campo de contactos de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre	Cadena	150	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo Nombre es opcional.
ID de libro	Cadena	15	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo

Nombre de campo de contactos de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio.
ID externo de libro	Cadena	30	Ninguna
Contacto: ID	Cadena	15	El ID de contacto es el ID de fila del contacto.
ID externo de contacto	Cadena	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe finalizar la activación del registro.
Indicador principal futuro	Cadena	1	Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y N.

Campos de contacto: preparación de la importación

Si tiene que importar archivos distintos para cuentas y contactos, importe primero las cuentas y luego los contactos. Asegúrese de que el archivo de importación de contactos contenga nombres de cuenta válidos del archivo de importación de cuentas.

Si solo tiene un archivo de importación de contactos, los registros de cuenta se crean en función de los datos del nombre de cuenta que aparece en el campo Nombre de cuenta de este archivo de importación. Si el registro de contacto contiene datos de dirección alternativa, Oracle CRM On Demand crea una nueva cuenta y rellena la dirección de envío con dicha dirección alternativa. La dirección de facturación permanece en blanco.

Si hay varios contactos asociados a la misma cuenta, los campos de dirección de la cuenta se definen con los valores de dirección alternativa asociados al primer contacto importado de esa cuenta. Si el primer contacto importado no contiene datos de dirección alternativa, pero los registros sucesivos *sí,* los campos de dirección de la cuenta estarán en blanco, dado que al configurar los valores de estos campos solo se tiene en cuenta el primer contacto importado. Por lo tanto, si solo va a importar desde un archivo de importación de contactos, antes de hacerlo, ordene los datos por el nombre de cuenta y asegúrese, a continuación, de que el primer contacto de cada nombre de cuenta diferente contenga la dirección que desea utilizar para la cuenta.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	El texto de este campo es el de uno de los distintos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Si no se encuentra ninguna coincidencia, se creará el nombre de cuenta para una nueva cuenta durante el proceso de importación de contactos. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 646).
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Texto	50	El texto de este campo es el de uno de los distintos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 646).
Nombre del asistente	Texto	50	Ninguna
Teléfono del asistente	Teléfono	40	Ninguna

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Mejor hora para llamar	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Código de motivo bloqueado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Negocio, No ver, No enviar, RR.HH. y Legal. Puede editar esta lista de opciones.
Frecuencia de visitas	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Nº de teléfono celular	Teléfono	40	Ninguna
Cliente desde	Fecha	No aplicable	Este campo se rellenará automáticamente con la fecha actual cuando el valor Cliente esté seleccionado en el menú desplegable Tipo de contacto.
Dirección de contacto	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está activada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección existente.
Dirección de contacto 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de contacto 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Ciudad del contacto	Texto	50	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
País del contacto	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Moneda del contacto	Lista de opciones	20	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Apartado de correos/Código de clasificación del contacto	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Provincia del contacto	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Tipo de contacto	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Cliente potencial, Cliente, Socio y Competencia
Estado de EE.UU. del contacto	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Código postal del contacto	Texto	30	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Solvencia crediticia	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moneda	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Diversificación actual de la inversión	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID del cliente	Texto	11	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha de nacimiento	Fecha	7	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Título	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son: PHD, Doctor médico, Oficial dental, MBA, Enfermera registrada, R.T., Farmacéutico Farmacéutico, Experto en ciencia, Dentista, LPN y Experto en salud pública. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Departamento	Texto	75	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Correo electrónico	Texto	100	Si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de la compañía, se permiten la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8). Para obtener más información sobre la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico, consulte Configuración de parámetros de compañía (consulte "Configuración de los ajustes de la compañía" en la página 23). Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Experiencia	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Ninguna, Limitada, Buena y Generalizada. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Nombre	Texto	50	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.
Primer nombre Furigana	Texto	50	El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).
Apellidos Furigana	Texto	50	El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).
Sexo	Lista de opciones	1	Los valores predeterminados son F y M. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nº de teléfono particular	Teléfono	40	Ninguna
Valor de la propiedad	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Período de inversión	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cargo	Texto	75	Ninguna
Fecha de última visita	Fecha/Hora		Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Apellidos	Texto	50	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fuente de oportunidad potencial	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros.
Acontecimiento	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gerente	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor solo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar contacto).
ID externo de gerente	Texto	30	Ninguna
Estado civil	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial del mercado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Iniciales	Texto	50	Ninguna
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Sr./Sra.	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr.
No enviar nunca correo electrónico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Objetivo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Inclusión	Casilla de verificación	No aplicable	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Exclusión	Casilla de verificación	No aplicable	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propiedad o alquiler	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se define con el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
ID de sistema externo de dirección personal	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está activada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			dirección existente.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Meta principal	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Plan inmobiliario, Mantener mis activos y Jubilación. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privado	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si desea que sólo el propietario de la cuenta vea este contacto.
Profesión	Texto	50	Ninguna.
Fecha calificada	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna.
Evaluación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Evaluación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Evaluación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Perfil de riesgo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Contrario a riesgos, Acepta riesgos, Conservador, Moderado y Alto riesgo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Referido por	Lista de opciones	101	Ninguna.
Ruta	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Por cuenta propia	Casilla de verificación	No aplicable	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campaña fuente	Lista de opciones	100	La campaña que generó el contacto.
Estado	Lista de opciones	30	Esta columna almacena el estado de un cliente o contacto. Están permitidos los siguientes valores: Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Rango impositivo	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivel	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Nombre de campo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Zona horaria	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar.
Activos totales	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gastos (total)	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ingresos (total)	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Pasivo (total)	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Activo neto (total)	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados con Cliente potencial, Cliente, Socio y Competencia.
Nº de fax del trabajo	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono del trabajo	Teléfono	40	Ninguna
Ventas a la fecha	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de contacto
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de licencias de estado de contacto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar licencias de estado de contacto a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Licencia de estado de contacto predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	15	Ninguno
Fecha de caducidad	Texto	7	La fecha en que caducará la licencia médica de este contacto, si se conoce.
Nº del permiso de conducir	Texto	30	El número de licencia obligatorio del contacto en el estado designado.
Región	Texto	30	Un estado de Estados Unidos o una provincia de Canadá (opcional).
Estado	Texto	30	Los valores predeterminados del estado de la licencia son: En blanco, Activo o Vencido.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)
- Licencias de estado de contacto

Campos de equipos de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Acceso del contacto	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por

Nombre de campo de equipo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Nombre completo del contacto	Texto	60	Ninguna
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro
ID de usuario	Texto	50	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Uso compartido de registros (Equipos)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de inscripción en el curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de inscripción en el curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de inscripción en el curso predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguno.
Fecha de finalización	Fecha	22	Ninguno.
Nombre del curso	Lista de	15	Se recomienda que el nombre del curso sea único.

	opciones		
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguno.
Descripción	Texto	250	Ninguno.
Fecha de inscripción	Fecha	22	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Número de inscripción	Texto	100	Ninguno.
Estado de la inscripción	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Inscrito, Completado e Incompleto.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Socio ofertante	Lista de opciones	15	Compañía de terceros en la que el candidato se inscribe para el curso. La entrada proviene normalmente de la lista de socios ofertantes para el curso.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de curso

Campos de curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de curso	Tipo de	Longitud máxima	Comentarios

predeterminado	campo		
Disponible desde	Fecha	7	Ninguno.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguno.
Compañía	Texto	100	Compañía en la que trabaja el contacto del curso.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto del curso ya está en Oracle CRM On Demand.
Tarifa de curso	Moneda	22	Ninguno.
ID de curso	Texto	30	Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único. Oracle CRM On Demand no exige que sea único.
Duración de curso (días)	Número	22	Ninguno.
Descripción	Texto	255	Ninguno.
Duración (horas)	Número	22	Ninguno.
Correo electrónico	Texto	100	Dirección de correo electrónico para el contacto del curso.
Examen	Lista de opciones	15	Ninguno.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Con profesor, CBT y Autoaprendizaje.
Laboratorio práctico	Casilla de verificación	1	Ninguno.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Media	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Aula, Activado y CD/DVD.
Nombre	Texto	100	Se recomienda que el nombre del curso sea único.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.

Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto del curso.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Sitio Web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional del curso.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)
- Campos de curso

Campos de cobertura: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de cobertura a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cobertura.

Nombre de campo de cobertura	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Inicio	Fecha	No aplicable	Ninguno

Nombre de campo de cobertura	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	15	Ninguno
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguno
Cobertura	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.
Nombre de cobertura	Texto	100	Ninguno
Producto de cobertura	Texto	15	Ninguno
Producto de cobertura: ID de sistema externo	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo.
Estado de la cobertura	Lista de opciones	30	Ninguno
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguno
Deducible	Moneda	22	Ninguno
Final	Fecha	No aplicable	Ninguno
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguno
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguno
Fuente externa	Texto	50	Ninguno
Límite individual	Moneda	22	Ninguno
Cantidad asegurada	Moneda	22	Ninguno
Propiedad asegurada	Texto	30	Ninguno
Propiedad asegurada: ID de sistema externo	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo
ID de integración	Texto	30	Ninguno
Propietario	Texto	15	Ninguno
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguno
Póliza	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.

Nombre de campo de cobertura	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguno
Estado	Lista de opciones	30	Ninguno
Límite total	Moneda	22	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campo de objeto personalizado: preparación de la importación

Las siguientes tablas contienen información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de objeto personalizado a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03.

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre	Texto	50
Ubicación de la cuenta	Texto	50
Descripción	Texto	16,350
Objetos personalizados 04-15	Texto	50
División	Texto	50
Objetos personalizados 04-15: ID exclusivo externo	Texto	30
ID de integración	Texto	30

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
ID exclusivo externo	Texto	30
Propietario	Correo electrónico	50
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50
Moneda	Texto	20
Búsqueda rápida 1	Texto	50
Búsqueda rápida 2	Texto	50
Lista de opciones indexada 1	Texto	30
Lista de opciones indexada 2	Texto	30
Lista de opciones indexada 3	Texto	30
Lista de opciones indexada 4	Texto	30
Lista de opciones indexada 5	Texto	30
Número indexado	Número	16
Fecha indexada	Fecha/Hora	32
Moneda indexada	Moneda	25
Casilla de verificación indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Cuenta	Texto	100
Campaña	Texto	100
Contacto	Texto	255
Objeto personalizado 01	Texto	50
Objeto personalizado 02	Texto	50
Objeto personalizado 03	Texto	50
Distribuidor	Texto	100
Evento	Texto	50
Fondo	Texto	50
Unidad familiar	Texto	50
Oportunidad potencial	Texto	255

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Oportunidad	Texto	100
Cartera	Texto	100
Producto	Texto	100
Solicitud de servicio	Texto	64
Solución	Texto	100
Vehículo	Texto	100
ID externo de cuenta	Texto	30
ID externo de campaña	Texto	30
ID externo de contacto	Texto	30
ID externo de objeto personalizado 01	Texto	30
ID externo de objeto personalizado 02	Texto	30
ID externo de objeto personalizado 03	Texto	30
ID externo de oportunidad potencial	Texto	30
ID externo de oportunidad	Texto	30
ID externo de propietario	Texto	30
ID externo de cartera	Texto	30
ID externo de producto	Texto	30
ID externo de solicitud de servicio	Texto	30
ID externo de solución	Texto	30

Objeto personalizado 04 y superiores

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 04 o superiores.

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Cuenta	Texto	100
Actividad	Texto	100

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Libro	Cadena	150
Libro:ID	Cadena	15
Campaña	Texto	100
Objetos personalizados 01-15	Texto	50
Distribuidor	Texto	100
Descripción	Texto	16,350
Fecha de cambio	Fecha	32
ID exclusivo externo	Texto	30
Evento	Texto	50
Fondo	Texto	50
Solicitud de fondos	Texto	50
Unidad familiar	Texto	1
Casilla de verificación indexada	Booleano	1
Moneda indexada	Moneda	25
Fecha indexada	Fecha/hora	32
Número indexado	Número	16
Lista de opciones indexada 1	Texto	30
Lista de opciones indexada 2	Texto	30
Lista de opciones indexada 3	Texto	30
Lista de opciones indexada 4	Texto	30
Lista de opciones indexada 5	Texto	30
ID de integración	Texto	30
Oportunidad potencial	Texto	225
Nombre	Texto	50
Oportunidad	Texto	100
Propietario	Correo electrónico	50
Cartera	Texto	100
Producto	Texto	100

Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Búsqueda rápida 1	Texto	50
Búsqueda rápida 2	Texto	50
Solicitud de servicio	Texto	64
Tipo	Texto	30
Vehículo	Texto	100
ID exclusivo externo de cuenta	Texto	30
ID exclusivo externo de actividad	Texto	30
ID exclusivo externo de activo	Texto	30
ID exclusivo externo de campaña	Texto	30
ID exclusivo externo de compañía	Texto	30
ID exclusivo externo de contacto	Texto	30
ID exclusivos externos de objetos personalizados 01-15	Texto	30
ID exclusivo externo de concesionario	Texto	30
ID exclusivo externo de solicitud de fondo	Texto	30
ID exclusivo externo de unidad familiar	Texto	30
ID exclusivo externo de oportunidad	Texto	30
ID exclusivo externo de propietario	Texto	30
ID exclusivo externo de cartera	Texto	30
ID exclusivo externo de producto	Texto	30
ID exclusivo externo de solicitud de servicio	Texto	30
ID exclusivo externo de solicitud de solución	Texto	30
ID exclusivo externo de vehículo	Texto	30

Campos de daño: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de daños a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de daños.

Nombre de campo de daño	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Reclamación	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Siniestro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Daño	Texto	50	Ninguna
Descripción del daño	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Nombre del daño	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Descripción de la propiedad dañada	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Tipo de propiedad dañada	Texto	50	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de daño	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad estimada	Moneda	22	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propiedad del seguro	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Propiedad del seguro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nº de propiedad	Número	22	Ninguna
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de registro del negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros del negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de aprobación	Lista de opciones	30	Los valores válidos de este campo son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado, Devuelto, Cancelado y Vencido.
Fecha de aprobación	Fecha	No aplicable	Ninguna
Contacto asociado	Lista de opciones	100	Ninguna
Cliente asociado	Lista de opciones	100	Ninguna
Oportunidad potencial asociada	Texto	100	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: Nombre	Texto	50	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: Apellidos	Texto	50	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: ID de integración	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: Apellidos	Texto	50	Ninguna
Oportunidad asociada	Lista de opciones	100	Ninguna
Teléfono móvil	Texto	40	Ninguna
Ciudad	Texto	50	Ninguna
Fecha de cierre	Fecha	No aplicable	Ninguna
Nombre de compañía	Texto	50	Ninguna
Convertido en oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
País	Lista de opciones	50	Ninguna
Aprobador actual	Lista de opciones	100	Ninguna
Creación: fecha	Fecha/hora	No aplicable	Ninguna
Moneda	Lista de opciones	No aplicable	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir con valores cálidos.

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tamaño del negocio	Moneda	15	Ninguna
Descripción	Texto	255	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Correo electrónico	Texto	50	Ninguna
Tipo de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Fecha de caducidad	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID externo	Texto	40	Ninguna
Fax	Texto	40	Ninguna
Aprobador final	Lista de opciones	100	Ninguna
Nombre	Texto	50	Ninguna
Cargo	Texto	75	Ninguna
Apellidos	Texto	50	Ninguna
Iniciales	Texto	50	Ninguna
Modificación: fecha	Fecha/hora	No aplicable	Ninguna
Sr./Sra.	Lista de opciones	30	Ninguna
Nombre	Texto	100	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar una importación asegúrese de que todos los registros contienen valores en este campo.
Nuevo contacto	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Nuevo cliente	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Nueva oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo indica si la oportunidad asociada con el registro del negocio es nueva.
Siguiente paso	Texto	250	Ninguna
Objetivo	Texto	100	Ninguna
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario	Lista de opciones	30	Los datos de este campo deben coincidir con el ID de usuario de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se mapea a un campo de importación válido cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Cuenta de socio del propietario	Lista de opciones	100	De forma predeterminada, este campo muestra automáticamente la compañía socio del propietario del registro del negocio. Este campo es de sólo lectura. El proceso de carga de Oracle CRM On Demand no puede actualizar este campo.
Cuenta de socio de origen	Lista de opciones	100	El socio que descubrió originalmente la oportunidad. Este socio suele coincidir con el socio principal, pero puede ser diferente. Este campo es opcional.
Programa de socios	Lista de opciones	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Código postal	Texto	30	Ninguna
Socio principal	Lista de opciones	100	El socio principal es el responsable del registro del negocio. Este campo, junto con el campo Ubicación del socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo.
Ubicación del socio principal	Texto	50	La ubicación del socio principal mencionado en la celda anterior. Este campo, junto con el campo Socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			nulo.
Productos de interés	Texto	100	Ninguna
Motivo de rechazo	Lista de opciones	30	Ninguna
Precios especiales solicitados	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Región	Lista de opciones	30	Ninguna
Dirección	Texto	100	Ninguna
Estado de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos de este campo son: No enviado, Enviado y Recuperado.
Fecha de envío	Fecha/hora	No aplicable	Ninguna
Soporte solicitado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Nº de teléfono	Texto	40	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados de este campo son: Estándar y No estándar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de distribuidor: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del concesionario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre	Texto	100	Ninguna
Sitio	Texto	50	Ninguna
Sitio	Texto	50	Ninguna
Concesionario principal	Texto	100	Ninguna
Estado	Texto	255	Ninguna
Ubicación principal	Texto	50	Ninguna
Nº de teléfono	Teléfono	40	Ninguna
Correo electrónico	Texto	50	Ninguna
URL	Texto	100	Ninguna
Estado	Texto	30	Ninguna
Nº de fax	Teléfono	40	Ninguna
Moneda	Texto	20	Ninguna
Etapa	Texto	30	Ninguna
Clasificación	Número	16	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 2, 3	Texto	100 cada uno	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de facturación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de EE.UU. de facturación	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de facturación	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío	Texto	30	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de envío 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE.UU. de envío	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
ID externo de distribuidor principal	Texto	30	Ninguna
ID de propietario principal	Id	15	Ninguna

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo de concesionario	Texto	30	Ninguna
Modificación: fecha externa	Fecha/Hora	32	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Ninguna
Modificado por	Texto	255	Ninguna
ID de fila	Id	15	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Objeto personalizado *N*	Texto	50	Ninguna
Lista de opciones indexada 1	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 2	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 3	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 4	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 5	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 6	Texto	30	Ninguna
Número indexado	Número	16	Ninguna
Fecha indexada	Fecha/Hora	32	Ninguna
Moneda indexada	Moneda	25	Ninguna
Texto largo indexado	Texto	255	Ninguna
Texto corto indexado 1	Texto	100	Ninguna
Texto corto indexado 2	Texto	100	Ninguna
Casilla de verificación indexada	Booleano	1	Ninguna

Campos de evento: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de eventos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Si no ve un campo específico al intentar realizar una importación de datos, consulte al administrador de su compañía para determinar el nuevo nombre del campo.

Evento Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.
Producto	Lista de opciones	100	Ninguna.
Categoría de producto	Lista de opciones	100	Ninguna.
Alias del propietario	Texto	50	Ninguna.
Descripción	Texto	250	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguno.
Detalles de la sesión	Texto	500	Ninguna.
Nombre del propietario	Texto	50	Ninguna.
Apellidos del propietario	Texto	50	Ninguna.
ID de propietario principal	ID	15	Ninguna.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguno.
ID de integración	Texto	30	Ninguna.
ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna.
Número indexado	Entero	No aplicable	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Lista de opciones indexada 1	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 2	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 3	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 4	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 5	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 6	Lista de opciones	30	Ninguna.

Evento Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Texto largo indexado	Texto	255	Ninguno.
Texto corto indexado 1	Texto	40	Ninguna.
Texto corto indexado 2	Texto	40	Ninguna.
Tipo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Ubicación	Texto	100	Ninguna.
Máximo de asistentes	Entero	No aplicable.	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre 0 y 1000000.
Nombre	Texto	150	Este campo es necesario.
Objetivo de evento	Texto	500	Este campo es necesario.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Presupuesto	Moneda	15	Ninguna.
Crédito CME	Entero	No aplicable.	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Fecha de confirmación	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Fecha final	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de examen predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Disponible desde	Fecha	7	Ninguno.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguno.
Compañía	Texto	100	Ninguno.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto del examen ya está en Oracle CRM On Demand.
Descripción	Texto	255	Ninguno.
Correo electrónico	Texto	100	Dirección de correo electrónico para el contacto del examen.
Tarifa de examen	Moneda	22	Ninguno.
ID de examen	Texto	100	Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Múltiples opciones, Preguntas y respuestas y Mixto.
Método de calificación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Calificaciones, Puntos y Puntuaciones.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Puntuación máxima	Número	22	Ninguno.
Media	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Basado en equipo, Basado en papel y Mixto.
Nombre	Texto	100	Se recomienda que el nombre del examen sea único.
Número de preguntas	Número	22	Ninguno.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.

Puntuación para aprobar	Número	22	Ninguno.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto del examen.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguno.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tiempo permitido (minutos)	Número	22	Ninguno.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Supervisado y Activado. Se considera que un examen está *supervisado* cuando se supervisa a los candidatos durante la realización del mismo.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguno.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional sobre el examen.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)
- Campos de examen

Campos de registro del examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de registro del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de registro de examen predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Socio de administración	Lista de opciones	15	Empresa de terceros que administra el examen. La entrada se realiza normalmente desde la lista de socios de administración para el examen.
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguno.
Fecha de finalización	Fecha	7	Ninguno.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguno.
Descripción	Texto	255	Ninguno.
Nombre del examen	Lista de opciones	15	Ninguno.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Calificación lograda	Texto	50	Ninguno.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguno.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguno.
Puntuación lograda	Número	22	Ninguno.
La puntuación caduca el	Fecha	7	Ninguno.
Fecha de registro	Fecha	7	Este campo muestra la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Número de registro	Texto	50	Los números de registro del examen suelen ser únicos.
Estado del registro	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Registrado, Aprobado y Sin éxito.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de examen

Campos de cuenta financiera: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cuentas financieras.

Nombre de campo de cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Titular de la cuenta	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Saldo	Moneda	22	Ninguna
Saldo a día	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Sucursal	Texto	15	Ninguna
Sucursal: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID externo	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Número de la cuenta financiera	Texto	50	Ninguna
Consejero financiero	Texto	15	Ninguna
Consejero financiero: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Tuvo lugar fuera	Booleano	1	Ninguna
Tuvo lugar fuera de la institución	Texto	15	Ninguna
Tuvo lugar fuera de la institución: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo para Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculada a este registro.
Sucursal central	Lista de opciones	30	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Unión	Booleano	1	Ninguna
Fecha de apertura	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta financiera principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cartera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta principal	Booleano	1	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de titulares de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de cuentas financieras.

Nombre de campo de titular de la cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta de negocio	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Titular de la cuenta financiera	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de titular de la cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre del titular de la cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de incorporación	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Contacto principal	Booleano	1	Ninguna
Rol	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de títulos de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar títulos de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de títulos de cuentas financieras.

Nombre de campo de títulos de cuentas financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios

Nombre de campo de títulos de cuentas financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Nombre de títulos de la cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Rendimiento	Texto	22	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de compra	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Precio de compra	Moneda	22	Ninguna
Cantidad	Número	22	Ninguna
Valor	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de plan financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plan financiero

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el plan financiero.

Nombre de campo de plan financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Aprobado por el contacto	Booleano	1	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de plan financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Nombre del plan financiero	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cartera	Texto	15	Ninguna
Cartera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Enviado a contacto	Booleano	1	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de producto financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el producto financiero.

Nombre de campo de producto financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Categoría	Lista de opciones	30	Ninguna
Clase	Lista de opciones	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Precio actual	Moneda	20	Ninguna
Última actualización del precio actual	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna
División	Texto	30	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID del producto financiero	Texto	50	Ninguna
Nombre del producto financiero	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Información general de producto financiero	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
ID de integración	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de producto financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de hub de producto de MDM	Texto	50	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Producto financiero principal	Texto	15	Ninguna
Producto financiero principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero principal vinculado a este registro.
Producto financiero principal: ID de sistema	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Precio fuente	Texto	50	También denominado precio fuente actual.
Catálogo de productos	Texto	250	Ninguna
URL del producto	Texto	250	Ninguna
Subclase	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de transacciones financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para

determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para transacciones financieras.

Nombre de campo de transacciones financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguno
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguno
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguno
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguno
Fuente externa	Texto	50	Ninguno
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Producto financiero	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
Transacción financiera principal	Texto	15	Ninguno
Transacción financiera principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
ID de integración	Texto	30	Ninguno
Propietario	Texto	15	Ninguno
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguno

Nombre de campo de transacciones financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad	Número	22	Ninguno
Fecha y hora de transacción	Fecha/Hora		Ninguno
ID de transacción	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Período de transacción	Texto	50	Ninguno
Precio de transacción	Moneda	22	Ninguno
Fuente de transacción	Texto	50	Ninguno
Tipo de transacción	Lista de opciones	30	Ninguno
Valor	Moneda	22	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de asignación de contactos HCP: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de asignación de contactos HCP a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de asignación de contacto HCP	Varchar	15	Indica el número de identificación de la fila.
Tipo de asignación	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados de este campo son Asignación de

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			detalles, Asignación de muestras, Asignación de ítems promocionales y Asignación de solicitudes de muestra.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Este campo es necesario.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguna.
Fecha final	Fecha/Hora	7	Si se define una fecha de finalización del registro de asignación de contactos HCP, la fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio.
Cantidad restante	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, los campos Cantidad de asignación y Cantidad restante deben tener el mismo valor positivo. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Cantidad distribuida	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, el campo Cantidad distribuida debe ser cero. Los campos de cantidades deben tener valores

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			enteros.
Cantidad asignada	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, los campos Cantidad de asignación y Cantidad restante deben tener el mismo valor positivo. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
ID de contacto	Varchar	15	Indica el identificador de fila del contacto o del profesional sanitario para el que se definen las asignaciones.
ID de producto	Varchar	15	Indica el identificador de fila del producto o la muestra para el que se definen las asignaciones del contacto o profesional sanitario específicos.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de propiedad del seguro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de propiedad del seguro a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de de propiedad del seguro.

Nombre de campo de propiedad del seguro	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Importe	Moneda	22	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Secuencia	Número	22	Campo predefinido para el registro

Nombre de campo de propiedad del seguro	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			coincidente.
Tipo	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de un informe de auditoría de inventario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV como paso previo a la importación de informes de auditoría de inventario en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se ofrecen en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Revise la siguiente información acerca de la importación antes de llevar a cabo este proceso.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Informe de auditoría de inventario predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comentarios	Nota	255	Ninguno
Fecha de finalización	Fecha/Hora	7	Ninguno
Periodo de inventario	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de periodo.
Razón	Lista de opciones	30	Ninguno
Fecha del informe	Fecha/Hora	7	Ninguno
Estado	Lista de opciones	30	Ninguno
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)

- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de periodos de inventarios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar periodos de inventarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Periodo de inventario predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Activo	Booleano	1	Este campo indica si el periodo de inventario está activo o inactivo.
Fecha de finalización	Fecha/Hora	7	Este campo está vacío si el periodo de inventario está activo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica si el periodo de inventario se ha reconciliado, o no.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha de inicio del periodo de inventario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos Invitado: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar los campos Invitado a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Si no ve un campo específico al intentar realizar una importación de datos, consulte al administrador de su compañía para determinar el nuevo nombre del campo.

Invitado Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios

Invitado Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de invitado	Texto	30	El valor predeterminado es Pendiente. Los otros valores son: Asistencia, Cancelado, Confirmado, Rechazado y Lista de espera.
Nombre del contacto	Texto	30	Seleccione un contacto del applet asociado.
Cargo	Texto	30	Puesto del contacto.
Tipo	Texto	30	Tipo de contacto.
Correo electrónico	Texto	30	Ninguna
Nº de teléfono	Texto	30	Ninguna
Detalle de la sesión	Texto	30	Ninguna
Comentarios	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de parte implicada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la parte implicada a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de partes implicadas.

Nombre de campo de parte implicada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios

Nombre de campo de parte implicada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Siniestro	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Siniestro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguno
Contacto	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente. El campo Contacto es una concatenación de los apellidos y el nombre del contacto.
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguno
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguno
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguno
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguno
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguno
Fuente externa	Texto	50	Ninguno
Descripción de la lesión	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Resumen de lesión	Texto	250	Ninguno
ID de integración	Texto	30	Ninguno
Nombre de la parte implicada	Texto	50	Ninguno
Ubicación	Lista de opciones	30	Ninguno
Propietario	Texto	15	Propietario del registro.
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguno
Rol	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.
Rol en el accidente	Lista de opciones	30	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de eventos de oportunidades potenciales: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de oportunidades potenciales en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de oportunidad potencial predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID del sistema externo del evento.
Oportunidad potencial	Texto	50	Nombre de la oportunidad potencial.
ID de oportunidad potencial	ID	15	Ninguna
ID exclusivo externo de oportunidad potencial	ID	15	ID exclusivo externo de la oportunidad potencial.
ID de fila	ID	15	Ninguna

Campos de pista: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar pistas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Alias	Texto	50	Ninguna
Ingresos anuales	Moneda	15	Ninguna
Ingresos aproximados	Moneda	15	Importe del ingreso anual aproximado.
Cuenta asociada	Texto	100	Ninguna.
Contacto asociado	Texto	101	El número máximo de caracteres permitidos es 101. El nombre puede tener hasta 50 caracteres, seguido de un solo espacio, y el apellido puede tener hasta 50 caracteres, lo que suma un total de 101 caracteres para el campo.
Registro de negocio asociado	Texto	100	Ninguna
Registro del negocio asociado: ID externo	Texto	50	Ninguna
Oportunidad asociada	No aplicable	No aplicable	Si está importando una oportunidad potencial convertida, el valor de este campo debe coincidir con un nombre de oportunidad existente.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).
Dirección de facturación 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).
Ciudad de facturación	Texto	50	Ninguna
País de facturación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)).
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 627)).
Provincia de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Zona, Emirato y Oblast (región).
Estado de EE.UU. de facturación	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo.
Código postal de facturación	Texto	50	Ninguna
Campaña	No aplicable	No aplicable	Este valor se especifica cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. No es posible definir directamente valores para el campo Campaña en los datos de importación.
ID externo de campaña	Texto	30	Ninguna
Nº de teléfono celular	Teléfono	40	Ninguna
Compañía	Texto	100	Ninguna

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Creado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Fecha de nacimiento	Fecha	No aplicable	Ninguna
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Correo electrónico	Texto	100	Si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de la compañía, se permiten la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8). Para obtener más información sobre la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico, consulte Configuración de parámetros de compañía (consulte "Configuración de los ajustes de la compañía" en la página 23). Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico.
Fecha de cierre estimada	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Nombre	Texto	50	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			campo.
Primer nombre Furigana	Texto	50	El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).
Apellidos Furigana	Texto	50	El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).
Sector	Lista de opciones	50	Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía puede crear un campo de pista personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podría importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo. Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Cargo	Texto	75	Ninguna
Apellidos	Texto	50	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.
Moneda de oportunidad potencial	Texto	20	Ninguna
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Sr./Sra.	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr.

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
No enviar nunca correo electrónico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Siguiente paso	Texto	250	Ninguna
Número de empleados	Entero	15	Ninguna
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Ingresos potenciales	Moneda	15	Ninguna
Nº de teléfono principal	Teléfono	40	Ninguna
Productos de interés	Texto	100	Ninguna
Profesión	Texto	50	Ocupación o profesión especificada.
Puntuación	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: A, B, C y D
Evaluación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Evaluación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Evaluación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reasignar propietario de la oportunidad potencial	No aplicable	No aplicable	Este valor se especifica para todas las pistas de una determinada importación cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. Determina si las pistas importadas se asignan a nuevos propietarios según las reglas de asignación de pistas definidas en la compañía.
Referencia de	Lista de opciones	101	Ninguna
Vendedor	Lista de opciones	30	Ninguna
ID externo de agente de ventas	Texto	30	Ninguna
Origen	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros
Estado	No aplicable	No aplicable	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir exactamente con los valores válidos y éstos coincidir a su vez con la lógica de negocio.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.

Nombre de campo de pista predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Sitio web	Texto	100	Ninguna
Nº de fax del trabajo	Teléfono	40	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de oportunidad potencial
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de solicitudes de MDF: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de MDF (fondos de desarrollo del mercado) a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Importe aprobado previamente	Número	22	El importe total que el propietario de la marca aprobó para la actividad de marketing.
Importe solicitado	Número	22	El importe total que el socio está solicitando para la actividad de marketing.
Estado de aprobación	Varchar	30	Estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.
Aprobador	Varchar	15	El nombre del aprobador actual.
Campaña	Varchar	15	La campaña con la que se asocia el MDF.
Categoría	Varchar	30	Categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha	7	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
Estado de reclamación	Varchar	30	Indica el estado de la reclamación de MDF.
Descripción	Varchar	250	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de vencimiento	Fecha	7	La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.
Fecha de finalización	Fecha/hora UTC	7	La fecha y hora en la que finaliza la actividad de marketing.
Fecha de caducidad	Fecha/hora UTC	7	La fecha tras la que la solicitud de MDF deja de ser válida.
Fondo	Varchar	15	El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF.
Última aprobación de	Varchar	15	El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.
Moneda de la solicitud de MDF	Varchar	20	Ninguna
Objetivo de marketing	Varchar	30	Motivo de marketing de la solicitud de MDF.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Cuenta de socio del propietario	Varchar	15	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario.
Programa de socios	Varchar	15	El programa de socios con el que se asocia la solicitud.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de aprobación previa	Fecha	7	Fecha y hora de aprobación previa de la solicitud de MDF.
Cuenta de socio principal	Varchar	15	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de MDF.
Código de motivo	Varchar	30	La razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Región	Varchar	30	Región para la que se realiza la solicitud de MDF.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Fecha y hora de creación de la solicitud de MDF.
Nombre de solicitud	Varchar	50	El nombre de la solicitud de MDF.
Fecha de inicio	Fecha/hora UTC	7	La fecha y hora en la que comienza la actividad de marketing.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha de envío	Fecha UTC	7	La fecha y hora en que se envió la solicitud.
Importe total de la reclamación aprobado	Número	22	El importe total de la reclamación que se aprobó para el socio.
Importe total solicitado de reclamación	Número	22	El importe total de la reclamación que solicitó el socio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de respuestas a mensajes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar respuestas a mensajes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre predeterminado del campo de respuesta de mensaje	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	15	Ninguna

Nombre predeterminado del campo de respuesta de mensaje	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Actividad	Texto	15	Ninguna
Comentarios	Texto	250	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Habilitar seguimiento	Booleano	1	Ninguna
Hora final	Fecha/Hora	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Plan	Texto	15	Ninguna
Ítem de plan	Texto	15	Ninguna
Respuesta	Texto	30	Ninguna
Sección	Texto	100	Ninguna
Número de secuencia	Numérico	22	Ninguna
Hora de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Ajuste de respuestas a mensajes

Campos de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo del plan de mensajería predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Este campo describe la audiencia a la que va dirigido este plan de mensajes, por ejemplo, los cirujanos cardiovasculares.
Código	Texto	50	Este campo realiza seguimientos de los planes de mensajería de distintos ID de fila. Por ejemplo, si revisa un plan de mensajería, este campo crea una copia del plan de mensajería con un número de versión incrementado.
Declaración obligatoria	Booleano	1	Cuando se selecciona este campo, se muestra un mensaje de divulgación.
División	Texto	50	Ninguna
Habilitar seguimiento	Booleano	1	Ninguna
Fecha de caducidad	Fecha/hora	7	La fecha en que finaliza el plan de mensajería.
ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Bloquear secuencia	Booleano	1	Este campo bloquea el plan de mensajería, lo que impide que los usuarios cambien la secuencia o eliminen mensajes de un plan de mensajería.
Nombre	Texto	200	El nombre del plan de mensajería o el plan de mensajería personalizado.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Número	22	Ninguna
Fecha de publicación	Fecha/hora	7	La fecha de publicación del plan de mensajería.
Segmento	Texto	50	Este campo describe el segmento de mercado; es decir, el grupo de cuentas al que va dirigido el plan de mensajes, por ejemplo, los hospitales de atención terciaria. Muestra los planes de mensajería recomendados para los representantes de ventas cuando están planificando llamadas.

Nombre de campo del plan de mensajería predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Aspecto	Texto	30	Cuando se abre el planificador de mensajería para la edición u obtención de vista previa también se muestra el diseño del plan de mensajería.
Fecha de inicio	Fecha/hora	7	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados válidos de este campo son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado y Enviado.
Tipo	Texto	30	Los valores predeterminados válidos de este campo son: Lanzamiento de producto y Mensajería dirigida.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Planes de mensajes

Campos de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Ninguna
Descripción	Texto	255	Ninguna
Desactivar precarga	Booleano	1	Si el campo Desactivar precarga tiene un valor de N, que es el valor predeterminado, la precarga de animaciones para la aplicación Oracle

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			CRM On Demand Disconnected Mobile Sales estará activada. Se necesita un valor para este campo.
Mensaje de divulgación	Booleano	1	Ninguna
Nombre mostrado	Texto	100	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Nombre	Texto	100	Ninguna
Plan de mensajería principal	Texto	30	Los planes de mensajería se componen de un número de ítems de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal es el plan de mensajería al que pertenece un ítem de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal se vincula al campo de nombre de un registro del plan de mensajería.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Puntuación	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de envío	Lista de opciones	30	Los valores disponibles son Envío de PDF o Envío estándar. El valor predeterminado es Envío estándar. La casilla de verificación Copia activada está seleccionada y la casilla Optimizada no está seleccionada de forma predeterminada.
Número de secuencia	Número	22	Ninguna
Nombre de solución	Texto	30	Ninguna
Notas del ponente	Texto	2000	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Sinopsis	Texto	2000	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Ítems del plan de mensajes

Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar relaciones de ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo de relaciones de ítems	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Ninguna
Descripción	Texto	255	Ninguna
Nombre mostrado	Texto	100	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Nombre	Texto	100	Ninguna
Plan de mensajería principal	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Puntuación	Lista de opciones	30	Ninguna
Número de secuencia	Número	22	Ninguna
Nombre de solución	Texto	30	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Sinopsis	Texto	2000	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Relaciones de ítems del plan de mensajes

Campos de seguimientos de modificaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar los campos de seguimiento de modificaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de los campos de importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Seguimiento de modificaciones predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de objeto secundario	Texto	15	Ninguna.
Nombre de objeto secundario	Texto	50	Ninguna.
Nombre de evento	Texto	150	Para obtener información sobre los nombres de evento, consulte Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 612).
Nombre del campo	Texto	50	Ninguno.
ID de objeto	Texto	15	Ninguna.
Nombre de objeto	Texto	50	Ninguna.
Número de modificación	Número	22	Ninguna.
Modificación: fecha	Fecha/hora	50	Ninguno.
Tipo de registro	Texto	50	Indica el tipo de registro para el que se han modificado valores de lista de opciones, por ejemplo, Cuenta.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 599)

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de nota: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar notas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de nota predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguno
Nombre de la cuenta	Texto	255	Ninguno
ID externo de campaña	Texto	30	Ninguno
Nombre de la campaña	Texto	255	Ninguno
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguno
Nombre del contacto	Texto	255	Ninguno
Descripción	Texto	16.035	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguno
Nombre de la oportunidad	Texto	100	Ninguno
Privado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
ID externo de solicitud de servicio	Texto	30	Ninguno
Nº de solicitud de servicio	Número	15	Ninguno
Asunto	Texto	30	Campo necesario predeterminado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de objetivos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar objetivos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Objetivo predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de la cuenta	Texto	15	El nombre de cuenta asociado con el objetivo definido.
Nombre del contacto	Texto	15	El nombre de contacto asociado con el objetivo definido.
Moneda	Texto	20	La moneda usada para los valores monetarios del objetivo.
Descripción	Texto	2000	El campo de descripción del objetivo definido.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	7	La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda.
Nombre de objetivo	Texto	30	Ninguna
Ingresos objetivos	Texto	22	Ingresos destinos del objetivo.
Destino de objetivo	Número	22	El campo Destino de objetivo es una cantidad de unidades de ventas, recetas, llamadas comerciales, etc. Esta cantidad la define el campo Unidades de objetivo.
Unidades de objetivo	Lista de opciones	30	El campo Unidades de objetivo define la cantidad del campo Destinos de objetivo.
Objetivo principal	Texto	15	Si el objetivo definido está asociado con un objetivo principal, este campo habilita los dos objetivos que se van a combinar.

Objetivo predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Período	Texto	15	Este valor de periodo corresponde a los criterios que el usuario especifica al configurar previsiones en Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nombre del plan	Texto	15	El nombre del plan de negocio asociado con este objetivo concreto (opcional).
Nombre del producto	Texto	15	El nombre de producto asociado con el objetivo.
Estado	Lista de opciones	30	El estado del objetivo.
Público objetivo	Texto	2000	Éste es el grupo de individuos al que se aplica el objetivo.
Tipo	Lista de opciones	30	El tipo de objetivo. El cliente define los valores.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Objetivos

Campos de rol de contacto de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar roles de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de rol de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comprar roles	Lista de opciones	39	Valores válidos predeterminados: Usuario, Evaluador, Aprobador, Encarg. de tomar decisiones, Usuario y Evaluador, Usuario y

Nombre de campo de rol de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			aprobador, Aprobado por, Evaluador y Aprobador, Evaluador y decisor, Desconocido
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguno
Nombre del contacto	Texto	255	Ninguno
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguno
Nombre de la oportunidad	Texto	100	Ninguno
Principal	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de contacto
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de eventos de oportunidades: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de oportunidades en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID del sistema externo del evento.
Oportunidad	Texto	50	Nombre de la oportunidad.

Nombre de campo de evento de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de oportunidad	ID	15	Ninguna
ID exclusivo externo de oportunidad	ID	15	ID exclusivo externo de la oportunidad.
ID de fila	ID	15	Ninguna

Campos de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Fecha de cierre	Fecha	7	Campo necesario predeterminado.
Concesionario	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Ingresos previstos	Moneda	15	No se puede importar. Valor que se calcula según el campo de ingresos posibles multiplicado por el valor del campo Probabilidad.
ID exclusivo externo	Texto	255	Ninguna
Pronóstico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fuente de oportunidad potencial	Lista de opciones	30	Ninguna
Marcar	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Nombre	Texto	100	Ninguna
Siguiente paso	Texto	250	Ninguna
Moneda de oportunidad	Lista de opciones	15	Sólo lectura.
Moneda de oportunidad	Texto	20	Ninguna
Nombre de la oportunidad	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto
% de probabilidad	Lista de opciones	3	Valores válidos predeterminados: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 **NOTA:** Este campo se debe exponer siempre en el diseño. Si está oculto, pueden producirse resultados inesperados.
Productos de interés	Texto	100	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evaluación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Evaluación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Evaluación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Motivo para ganar o perder	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida en favor de competencia, Perdida sin tomar decisión u Otros.
Reasignar oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Ingresos	Moneda	15	Ninguna

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Etapa de ventas	Lista de opciones	50	Campo necesario predeterminado. Este campo no se comporta igual que la mayoría de los campos; no añadirá valores que no coincidan aunque lo especifique durante el proceso de importación. Los datos de importación deben coincidir con los valores válidos de este campo. Si desea capturar valores de lista de opciones del archivo CSV que no coincidan con los valores de lista de opciones predeterminados, añádalos a la aplicación antes de importar los datos. De lo contrario, se rechazará el registro entero. Los valores válidos predeterminados son: Pista calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionado, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida.
Campaña fuente	Lista de opciones	30	La campaña que generó la oportunidad.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son Pendiente, Perdido y Ganado.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Territorio	Texto	50	Ninguna
Valor total de activos	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prima total	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Año	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos de equipo de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan

en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Acceso a las oportunidades	Lista de opciones	15	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores que importe deben coincidir completamente con los siguientes valores predeterminados Solo lectura, Edición, Completo y Sin acceso.
Nombre de la oportunidad	Texto	100	Ninguno.
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguno.
ID de usuario	Texto	50	Ninguno.
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguno.
ID de inicio de sesión de usuario	Texto	50	Ninguno.
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados para este campo son Propietario, Patrocinador ejecutivo, Asesor, Socio y Otro.
División del porcentaje	Entero	22	Porcentaje de ingresos que se asignará al miembro del equipo.
Moneda	Texto	20	Ninguno.
Fecha de cambio	Fecha	Ninguna	La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda.

Campos de ingreso de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de productos de oportunidad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las

directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de períodos	Entero	3	Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia especificada en el campo Frecuencia. Por ejemplo si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.
Valor del activo	Moneda	15	Ninguno
Nombre completo del contacto	Texto	255	Ninguno
Contrato	Lista de opciones	30	Ninguno
Descripción	Texto	250	El límite es de 250 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguno
Pronóstico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
Frecuencia	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
ID de integración	Texto	30	Ninguno
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguno
Nombre de la oportunidad	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores

Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			válidos.
Propietario	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
ID externo del propietario	Texto	30	Ninguno
Prima	Moneda	15	Ninguno
% de probabilidad	Lista de opciones	22	Ninguno
ID externo de producto	Texto	30	Ninguno
Nombre del producto	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguno
Precio de compra	Moneda	15	Ninguno
Cantidad	Número	15	Ninguno
Nº de serie	Texto	100	Ninguno
Fecha de envío	Fecha	7	Ninguno
Fecha de inicio/cierre	Fecha	7	Ninguno
Estado	Texto	30	Ninguno
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguno
Garantía	Lista de opciones	30	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar pedidos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de pedido	Texto	30	Clave principal para el objeto de pedido. Este campo es de sólo lectura.
Libro	Cadena	150	Ninguna
Libro:ID	Cadena	15	Ninguna
Nº de pedido	Texto	50	Este campo contiene el ID de pedido de forma predeterminada.
Descripción	Texto	255	Este campo es la descripción del pedido.
División	Texto	50	Ninguna
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lista de precios	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios.
Oportunidad	Texto	15	Ninguno.
Cuenta	Texto	15	Ninguno.

Nombre de campo de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta final	Texto	15	Este campo se utiliza cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía. La integración de PIP de Ebiz es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite y, por lo tanto, este campo no está disponible en la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con Atención al cliente.
Actividad	Texto	15	Ninguno.
Contacto	Texto	15	Ninguno.
Dirección de envío	Texto	15	Dirección a la que se envía el pedido.
Dirección de facturación	Texto	15	Dirección a la que se factura el pedido.
Estado de creación del pedido	Lista de opciones	30	Código de estado del pedido. Para obtener más información sobre este campo, consulte Campos de pedidos.
Mensaje de integración de pedidos	Texto	255	Este campo se rellena sólo cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía. La integración de PIP de Ebiz es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite y, por lo tanto, este campo no está disponible en la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con Atención al cliente.

Campos de elementos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar elementos de pedido a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de elemento de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Producto	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de producto. Es un campo obligatorio.
Pedido	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de pedido. Es un campo obligatorio.
Nº de ítem de pedido	Texto	15	Este campo contiene la clave principal del objeto de forma predeterminada.
Cantidad	Número	22	Este campo contiene la cantidad de productos pedidos. Es un campo obligatorio.
Precio de ítem	Número	22	Ninguno.
Importe de descuento	Número	22	Ninguno.
Porcentaje de descuento	Número	22	Ninguno.
Precio tras el descuento	Número	22	Ninguna.

Campos de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de médicos	Número	22	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Socio de cuenta	Casilla de verificación	1	Ninguna
Ingresos anuales	Moneda	15	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 2	Texto	100	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 3	Texto	100	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de facturación	Lista de opciones	30	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de	Texto	30	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
clasificación			asignación de direcciones (en la página 627). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección o sus equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)).
Estado de EE.UU. de facturación	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Código postal	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Frecuencia de visita	Lista de opciones	30	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Gerente de cuentas de canal	Texto	50	Ninguna
Fecha de revisión de cumplimiento	Fecha/hora UTC	7	La fecha en que se debe revisar el estado de cumplimiento.
Estado de cumplimiento	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Descripción	Texto	255	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Experiencia	Texto	30	Puede editar esta lista de opciones.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguno.
Nombre Furigana	Texto	100	Ninguno.
Nº de identificación hospitalaria	Texto	30	Nº de industria sanitaria
Sector	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones: Automoción, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otro, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.
Tipo de influencia	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Última fecha de finalización de asignación	Fecha/hora UTC	7	Ninguna
Última fecha de envío de asignación	Fecha/hora UTC	7	Ninguna
Fecha de última visita	Fecha/hora UTC	7	Ninguna
Ubicación	Texto	50	Ninguna
Nº de fax principal	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono principal	Teléfono	40	Ninguna
Potencial del mercado	Lista de opciones	30	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Segmento de mercado	Lista de opciones	30	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuota de mercado	Número	No aplicable	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. Este número se encuentra entre (0) y 100.
Número máximo de usuarios	Entero	No aplicable	Ninguna
Número de empleados	Entero	22	Ninguna
Cuenta de socio de origen	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Esta lista de opciones contiene el valor del socio válido.
Propietario	Texto	50	Este campo contiene el nombre del propietario actual de este registro.
Cuenta de socio del propietario	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura.
Moneda del socio	Lista de opciones	15	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Este valor debe coincidir con el valor existente de la moneda actual del socio.
Nivel del socio	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Nombre del socio	Texto	100	El nombre del socio.
Estado de organización de socio	Lista de opciones	30	Este campo indica si el socio es una organización de Partner Relationship Partner (PRM) activa o inactiva. Si se establece en activa, se crea automáticamente un libro para la organización del socio. Sus usuarios se agregan automáticamente al libro. Este libro sólo se usa al relacionar unos socios con otros en el ítem relacionado de relaciones con los socios del campo Registro de socios. Puede editar esta lista de opciones.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lista de precios	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios.
Tipo de socio principal	Lista de opciones	30	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los tipos de socios

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			asociados con el socio.
Cuenta de socio principal	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado es el valor del socio.
Prioridad	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Compañía que cotiza en bolsa	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno.
Clasificación	Número	22	Ninguno.
Reasignar cuenta	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo indica que la cuenta se debe reasignar. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función.
Referencia	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.
Referencia desde	Fecha	No aplicable	Ninguna
Zona	Lista de opciones	25	Puede editar esta lista de opciones. Los valores predeterminados válidos son: Éste, Oeste y Central.
Ruta	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Dirección de envío	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de envío 2	Texto	100	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de envío 3	Texto	50	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			asignación de direcciones" en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE.UU. de envío	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Campaña fuente	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado de esta lista de opciones es el nombre de la campaña origen que ha generado la cuenta.
Estado	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Territorio	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El campo predeterminado de esta lista de opciones es el nombre del territorio.
Sitio web	Texto	100	Ninguno.
Ventas año corriente	Moneda	22	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Son las iniciales de Year To Date (Año hasta la fecha).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos del programa de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar programas de socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo del programa de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna
Registro del negocio permitido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Descripción	Texto	16, 350	Ninguna
Fecha final	Fecha/Hora	7	Ninguna

Nombre de campo del programa de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
MDF permitido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Nombre completo de propietario	Lista de opciones	30	Ninguna
Nombre de programa de socios	Texto	30	Ninguna
Tipo de socio	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de programa	Lista de opciones	30	Ninguna
Precios especiales permitidos	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna

Campos de cuentas de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuentas de plan predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.
Plan de negocio	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cuenta del plan principal	Booleano	1	Indica si la cuenta es una cuenta principal.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Cuentas del plan

Campos de contactos de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Contactos del plan predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Plan de negocio	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
Contacto	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de contacto.
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Contacto del plan principal	Booleano	1	Indica si el contacto es el contacto principal

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Contactos del plan

Campos de oportunidades de planes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Oportunidad del plan predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Oportunidad	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de oportunidad.
Plan de negocio	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Oportunidades del plan

Campos de póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de pólizas.

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de facturación	Lista de opciones	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de cancelación	Fecha	No aplicable	Ninguna
Compañía: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha efectiva	Fecha	No aplicable	Ninguna
Fecha de caducidad	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cantidad nominal	Moneda	22	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Ninguna
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Vencimiento de la factura	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Póliza principal	Texto	15	Ninguna
Póliza principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza principal

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			vinculada a este registro.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Número de póliza	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente. Este campo también se denomina campo de número de póliza.
Método de pago de la póliza	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de póliza	Lista de opciones	30	Ninguna
Agencia principal	Texto	15	Ninguna
Agencia principal: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo de la agencia principal (la cuenta de negocio está establecida en socio) vinculada a este registro.
Agente principal	Texto	15	Ninguna
Agente principal: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo del agente principal vinculado a este registro.
Código de productor	Texto	50	Ninguna
Tarificación	Lista de opciones	30	Ninguna
Estado de tarificación	Lista de opciones	30	Ninguna
Fuente de referencia	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Subestado	Lista de opciones	30	Ninguna
Plazo	Texto	50	Ninguna
Prima total	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de titular de la póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de pólizas.

Nombre del campo Titular predeterminado de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Titular de la cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Compañía: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Titular del contacto	Texto	15	Ninguna
Titular del contacto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna

Nombre del campo Titular predeterminado de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Titular de la unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Titular de la unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Porcentaje del titular	Porcentaje	22	Ninguna
Tipo de asegurado	Lista de opciones	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	15	Campos predefinidos para el registro coincidente
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Nombre del titular de la póliza	Texto	250	Campos predefinidos para el registro coincidente
Rol	Lista de opciones	30	Campos predefinidos para el registro coincidente

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de cartera: preparación de la importación

NOTA: Puede que esta función no esté disponible en su versión ya que no forma parte de la aplicación estándar.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de cartera a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda de la cuenta	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Número de cuenta	Texto	100	Ninguna
Tipo de cuenta	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros.
Tipo anual efectivo	Número	15	Ninguna
Fecha de cancelación o venta	Fecha	7	Ninguna
Límite de crédito	Moneda	20	Ninguna

Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
Fecha efectiva	Fecha	7	Ninguna
Fecha de caducidad	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Valor nominal	Moneda	20	Ninguna
Institución	Texto	100	Ninguna
Ubicación de la institución	Texto	50	Ninguna
Importe del préstamo	Moneda	20	Ninguna
Vencimiento	Fecha	7	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prima	Moneda	20	Ninguna
ID de propietario principal	Texto	50	Ninguna
Producto	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguna
Ingresos	Moneda	20	Ninguna
Clase de riesgo	Texto	50	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado.
Plazo	Número	20	Ninguna
Unidad del plazo	Lista de opciones	20	Valores válidos predeterminados: Día, Semana, Mes y Año.
Valor total de activos	Moneda	20	Ninguna
Fecha de valoración	Fecha	7	Ninguna
ID externo de institución	Texto	30	La institución se vincula a una cuenta.
ID externo de producto	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Carteras
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Lista de precios predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda	Varchar	20	La moneda de la lista de precios.
Descripción	Varchar	255	Ninguno
Efectiva desde	Fecha/hora UTC	7	Fecha en la que la lista de precios es efectiva.
Efectiva hasta	Fecha/hora UTC	7	Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Nombre de la lista de precios	Varchar	50	Ninguno
Estado	Varchar	30	El estado actual de la lista de precios; por jimplo, En progreso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	El tipo de lista de precios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de ítems de líneas de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de líneas de listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices

que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Ítem de línea de lista de precios predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Varchar	255	Ninguno
Efectiva desde	Fecha/hora UTC	7	Fecha en la que la lista de precios es efectiva.
Efectiva hasta	Fecha/hora UTC	7	Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.
Precio de lista	Número	22	El precio del producto.
Propietario	Varchar	15	El propietario del registro.
Lista de precios	Varchar	15	El nombre de la lista de precios con la que este ítem de línea está asociado.
Tipo de precio	Varchar	30	El tipo de precio del ítem de la línea; por ejemplo, estándar.
Producto	Varchar	15	El producto del ítem de la línea de precio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de categoría de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de categorías de productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de destinatarios de la campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre de categoría	Texto	100
Categoría principal	Texto	100
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo de categoría de producto principal	Texto	30
Descripción	Texto	16.350

Campos de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Carrocería	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: Coupé, Salón, Descapotable, Cinco puertas, Monovolumen, Sedán
Categoría	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Ropa, Tractor, SUV, Camión pesado, Exterior, Eléctrico, Tren de transmisión, Camión ligero, Coche de pasajeros
Controlado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Precio de factura de concesionario	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descripción	Texto	255	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Puertas	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: 3 puertas, 2 puertas y 4 puertas.
Motor	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Seguimiento por número de lote	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Marcar	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Disponible para pedido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Producto principal	Texto	100	Ninguna
Nº de pieza	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Tipo de precio	Lista de opciones	30	Ninguna
Categoría de producto	Texto	100	Ninguna
Moneda del producto	Moneda	15	Ninguna
Nombre del producto	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Tipo de producto	Lista de opciones	30	Ninguna
Revisión	Lista de opciones	30	Ninguna
Serializado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Subtipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Clase terapéutica	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmisión	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Embellecedor	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Año	Número	50	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de indicación del producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de indicación de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nombre de indicación de producto	Texto	50	Debe ser único en la compañía.
ID de producto	Referencia	No aplicable	Búsqueda de producto a nivel de marca.
Nombre del producto	Referencia	No aplicable	Búsqueda de nombre de producto a

Nombre de campo de indicación de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			nivel de marca.
Categoría de producto	Referencia	No aplicable	Texto de sólo lectura. Este nombre muestra la categoría de producto de la marca de productos seleccionada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de renuncias de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar renuncias de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Renuncia de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comentarios	Texto	255	Este campo proporciona información adicional sobre el campo de renuncia.
País	Lista de opciones	30	País al que está destinada la renuncia.
Número	Texto	15	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguna.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna.
Idioma predeterminado	Lista de opciones	30	Idioma predeterminado para el registro de renuncia relacionado.
Texto de renuncia	Texto	1000	Éste es el texto de renuncia.
Fecha final	Fecha/Hora	7	La fecha de caducidad de la renuncia.

Renuncia de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha de activación de la renuncia.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores de este campo son: Activo, Inactivo y Caducado.
Tipo	Lista de opciones	30	Este valor indica si la renuncia es global o multilingüe.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de inventarios de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar inventarios de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de informe de auditoría	Texto	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Período de inventario	Texto	15	El campo de referencia que apunta al ID del objeto de periodo de inventario.
Último recuento físico	Número	22	Ninguna
Nº de lote	Texto	15	Ninguna
Saldo de apertura	Número	22	Ninguna
Recuento físico	Número	22	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna

Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Muestra	Texto	15	El campo de referencia que apunta al producto de muestra de este inventario.
Recuento del sistema	Número	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Inventario de muestra

Campos de lotes de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar lotes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de lote de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de corte	Texto	255	Versión en texto del campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Fecha	10	Esta fecha se calcula. El cálculo se realiza restando el valor del campo Días cortos de los días cortos de la fecha de caducidad. Por ejemplo, si la fecha de caducidad es el 31 de enero y el valor del campo Días cortos es 30, el valor del campo Cutoff_Date es el 1 de enero. Esta fecha indica que el lote de muestra se debe usar de inmediato o se debe devolver a la oficina principal.
Descripción	Texto	255	Descripción del lote.
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de lote de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de caducidad	Fecha	7	La fecha de caducidad del lote de muestra.
Inventario por lote	Booleano	1	Este campo indica si el seguimiento del inventario se realiza a nivel de lote o de producto.
Nº de lote	Texto	100	Nombre del lote.
Disponible para pedido	Booleano	1	Este cambio indica si el lote se puede ordenar.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nivel del producto	Número	22	Ninguna
Muestra	Texto	15	Nombre del producto.
Días cortos	Número	22	El número de días para la entrega.
Fecha de inicio	Fecha	7	La fecha de inicio del lote de muestra.
Unidad de medida	Texto	30	La unidad de medida.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Lotes de muestra

Campos de solicitud de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de importar los datos, deberá revisar la siguiente información.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios

Solicitud de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	15	Ninguna.
Cuenta: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de cuenta principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Libro	Cadena	150	Ninguna
Libro:ID	Cadena	15	Ninguna
Dirección de facturación	Texto	15	Dirección a la que se factura el pedido.
Contacto	Texto	15	Este campo es necesario.
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de contacto principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Moneda	Lista de opciones	15	Los valores de esta lista de opciones son de sólo lectura. Los valores que importe deben coincidir con valores válidos de esta lista de opciones.
Descripción	Texto	255	Este campo contiene la descripción del registro de la solicitud de muestra.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Indicador externo	Texto	1	Los valores para este campo son: S y N. Si el indicador externo tiene el valor Y, indica que un sistema externo crea la solicitud de muestra.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna.
Id	Texto	15	Este campo es el identificador de la solicitud de muestra.
Pedido creado	Fecha/hora UTC	7	Fecha y hora en la que se ha creado el pedido.
Mensaje de integración de pedidos	Texto	255	Ninguna.
Número de pedido	Texto	50	El valor predeterminado de este campo es el ID de pedido.
Propietario	Texto	15	Este campo muestra el propietario del registro.

Solicitud de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro del propietario principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguno
Dirección de envío	Texto	15	Dirección a la que se envía el pedido. Este campo es obligatorio.
ID de dirección de envío	Texto	15	Campo de ID de la dirección de envío.
Estado	Lista de opciones	30	Código de estado de la solicitud de muestra.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de ítems de solicitud de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de solicitudes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de importar los datos, deberá revisar la siguiente información.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna.
Moneda	Lista de opciones	15	Los valores de esta lista de opciones son de sólo lectura. Los valores que importe deben coincidir con valores válidos de esta lista de opciones.
Importe de descuento	Número	22	Ninguna.

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Porcentaje de descuento	Número	22	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguno.
Id	Texto	15	Este campo es el identificador del ítem de la solicitud de muestra.
Pedido	Texto	15	Este campo contiene el ID de la solicitud de muestra. Este campo es obligatorio.
Nº de ítem de pedido	Texto	15	Este campo contiene el ID de ítem de solicitud de muestra.
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de la solicitud de muestra principal a la que está enlazado el ítem de la solicitud de muestra.
Ítem de valor de lista de opciones	Texto	50	Ninguna.
Precio	Número	22	Ninguna.
Precio tras el descuento	Número	22	Ninguna.
Producto	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de producto. Es un campo obligatorio.
Producto: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro del producto principal al que está enlazado el ítem de la solicitud de muestra.
Cantidad	Número	22	Este campo contiene la cantidad de productos pedidos. Es un campo necesario, y el valor debe ser mayor que cero. **NOTA:** si se define un tipo de registro Asignación solicitudes muestra, el valor en el campo Cantidad se valida con los campos Cantidad de asignación, Cantidad máxima y Máxima cantidad por cliente correspondientes. Si falla esta validación, no podrá importar el tipo de registro Ítem de solicitud de muestra en Oracle CRM On Demand.

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Código de estado del ítem de la solicitud de muestra.

NOTA: si un producto está bloqueado para un contacto, no puede importar un ítem de solicitud de muestra de ese producto para el contacto. Si lo intenta, el registro no se importa y se registra un mensaje de error en el archivo de registro de la solicitud de importación. Para obtener más información sobre el bloqueo de productos para contactos, consulte Productos bloqueados.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de transacciones de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

Si desea utilizar una acción de flujo de trabajo para enviar de forma automática una serie de transacciones de muestra durante la importación, utilice un campo personalizado, por ejemplo, defina Marcar para envío en Y, para indicar que las transacciones de muestra se pueden enviar una vez finalizada la importación. Para obtener más información sobre el uso de la acción de flujo de trabajo de envío para enviar transacciones de muestra, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 929).

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de paquetes enviados	Número	22	El número de paquetes que se envían cuando se transfieren las transacciones de muestra.
Nº de paquetes recibidos	Número	22	El número de paquetes que se recibieron cuando entraron las

Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			transferencias de muestra.
Motivo del ajuste	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados de este campo son: Error humano, Robo, Recuento Inicial, Perdido, Encontrado y Solicitud.
Comentarios	Texto	255	Campo de descripción.
Fecha	Fecha/Hora	7	La fecha de la transacción.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de llegada esperada	Fecha/Hora	7	Ninguna
Fecha de entrega esperada	Fecha/Hora	7	Ninguna
Desde transacción	Texto	15	Ninguna
Período de inventario: fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna
Período de inventario: fecha final	Fecha/Hora	7	Ninguna
Nº de factura	Texto	15	Ninguna
Nombre	Texto	50	Ninguna
ParentTxn	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de recepción	Fecha/Hora	7	Ninguna
Transacción raíz	Texto	15	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son: En progreso, En tránsito, Ajustado, Procesado y Procesado con discrepancias.
Fecha de envío	Fecha/Hora	7	Ninguna
Nº de seguimiento	Texto	15	Ninguna
Transferir a	Texto	15	Ninguna

Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son: Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Muestra perdida, Ajuste de inventario y Desembolso.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de solicitud de servicio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Área	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación y Otros
Causa	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Incidencia existente, Nuevo factor, Otros
Cerrado	Hora	Fecha/Hora	Ninguna

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Concesionario	Lista de opciones	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descripción	Texto	16,350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Apertura	Fecha/Hora	7	Ninguna
Oportunidad	Texto	100	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cuenta de socio principal	Varchar	15	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alto, 3 - Medio, 4 - Bajo
Producto	Lista de opciones	100	Ninguna
Reasignar propietario	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Concesionario de servicios	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origen	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax
Moneda de la SS	Texto	20	Ninguna
Nº de SS	Texto	64	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Abierta, Pendiente, Cerrada, Abierta y escalada, Cancelada
Asunto	Texto	250	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros
Vehículo	Texto	100	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solicitudes de servicio
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de firmas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar firmas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema

Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Firmas predeterminadas Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de actividad	Texto	15	Ninguno
Nombre del contacto	Texto	50	Ninguno
Apellidos del contacto	Texto	50	Ninguno
Texto de renuncia	Texto	500	Ninguno
Texto de encabezado	Texto	800	Ninguno
Nombre del representante de ventas	Texto	50	Ninguno
Apellidos del representante de ventas	Texto	50	Ninguno
Control de firma	Texto	16000	Este campo contiene las coordenadas x e y de la firma.
Fecha de firma	Fecha	7	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de perfil social: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar perfiles sociales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de perfil social predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comunidad	Texto	255	Nombre del sitio de la red social, como Facebook o Twitter, donde se ha encontrado el contacto.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Enlace de autor	URL	255	Enlace web a la página de perfil del usuario en ese tipo de red social. Se abre una nueva ventana.
Autor	Texto	100	Nombre de usuario único del contacto en el sitio de la red social.
Activa	Booleano	1	Indica si el perfil de la red social se encuentra activo. El valor predeterminado es verdadero (1).

Campos de solución: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar soluciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de solución predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Pregunta frecuente	Texto	250	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Categoría de producto	Lista de opciones	100	Ninguna

Nombre de campo de solución predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Publicado	Lista de opciones	1	Los valores válidos predeterminados son Y y N. Estos valores deben estar en inglés, con independencia de la configuración de idioma.
Evaluación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Evaluación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Evaluación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Recuento de solicitudes de servicio	Entero	22	Ninguna
Moneda de la solución	Lista de opciones	20	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Detalles de la solución	Texto	16,000	Ninguna
Evaluación de la solución	Número	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Borrador, Aprobado, Obsoleto
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes.
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Cargo	Texto	100	Campo necesario predeterminado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solución
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)

Campos de productos de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Costo autorizado	Número	22	El precio del socio que está en negociación para la solicitud de precios especiales.
Nombre de competidor	Varchar	100	El nombre del competidor en la solicitud.
Socio del competidor	Varchar	100	El nombre del socio que compite.
Producto del competidor	Varchar	100	El nombre del producto del competidor.
Precio del producto del competidor	Número	22	El precio del producto del competidor.
Moneda	Varchar	20	Ninguno
Descripción	Varchar	250	Ninguno
MSRP	Número	22	El precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) en la moneda usada.
Información de otros competidores	Varchar	250	Cualquier otra información relativa a las ofertas de productos de la competencia, por ejemplo, la justificación del precio especial, etc.
Producto	Varchar	15	El nombre del producto de la solicitud de precios especiales.

Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Costo de compra	Número	22	El precio que el socio pagó originalmente por adquirir el producto.
Cantidad	Número	22	La cantidad esperada de productos que se van a vender bajo esta solicitud.
Costo solicitado	Número	22	El precio reducido que solicitó el socio.
Precio de venta solicitado	Número	22	El precio de venta al que el socio quería vender el producto.
Solicitud de SP	Varchar	15	La solicitud de precios especiales con la que está asociado este producto de precios especiales.
Precio de venta sugerido	Número	22	El precio de venta que sugiere el propietario de la marca.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de solicitudes de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de aprobación	Varchar	30	El estado de aprobación de la solicitud de precios especiales.
Aprobador	Varchar	15	El nombre del aprobador.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de autorización	Fecha/Hora UTC	7	La fecha y hora en que se aprobó la solicitud de precios especiales.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha	7	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
Estado de reclamación	Fecha	7	El estado de la reclamación de precios especiales.
Moneda	Varchar	20	La moneda de la solicitud de precios especiales.
Registro del negocio	Varchar	15	El registro del negocio que se asocia con la solicitud de precios especiales.
Descripción	Varchar	15	Ninguno
Vencimiento	Fecha	7	La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.
Cliente final	Varchar	15	El cliente de la solicitud. Si la solicitud se asocia con una oportunidad, puede seleccionar una cuenta de oportunidad.
Fecha de finalización	Fecha UTC	7	La fecha y hora tras la que los precios especiales dejan de ser efectivos.
Fondo	Varchar	15	El nombre del fondo asociado con la solicitud de precios especiales.
Autor de la última aprobación	Varchar	15	El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.
Oportunidad	Varchar	15	Oportunidad con la que está relacionada la solicitud.
Cuenta de socios original	Varchar	15	El socio que originó la solicitud de precios especiales.
Propietario	Varchar	15	El propietario del registro.
Cuenta de socio propietario	Varchar	15	La cuenta del socio para la que trabaja el propietario.
Programa de socios	Varchar	15	El programa de socios con el que se asocia la solicitud.
Cuenta de socio principal	Varchar	15	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de razón	Varchar	30	Razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales.
Fecha de solicitud	Fecha	7	La fecha y hora en que se creó la solicitud de precios especiales.
Nombre	Varchar	50	Nombre de la solicitud.
Fecha de inicio	Fecha/Hora UTC	7	Fecha y hora en que comienzan los precios especiales.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha de envío	Fecha/Hora UTC	7	Fecha y hora en que se envió la solicitud.
Importe total autorizado	Número	22	Importe total que se va a autorizar.
Importe total solicitado	Número	22	Importe total que solicitó el socio.
Importe total de la reclamación aprobado	Número	22	Importe total de la reclamación que se aprobó para el socio.
Solicitud del importe total de la reclamación	Número	22	Importe total de la reclamación que solicita el socio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de contacto de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contacto de la tarea predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre completo del contacto	Texto	60
ID externo de contacto	Texto	30
ID externo de tarea	Texto	30

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de usuario de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de usuario de la tarea predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
ID de usuario	Texto	50
ID externo de tarea	Texto	30
ID externo de usuario	Texto	30

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de ítems de transacciones: preparación para la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de transacciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Texto	250	La descripción del ítem de transacción.
Periodo de inventario	Texto	15	Ninguno
Número de líneas	Número	22	El número único asociado con el registro del encabezado de la transacción.
Nº de lote	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del lote de muestra.
Cantidad	Número	22	El número de muestras asociado con el ítem de transacción.
Muestra	Texto	15	El nombre de la muestra que se proporciona con el ítem de transacción. Debe documentar todas las muestras.
Cantidad enviada	Número	22	El número de muestras que se enviaron como ítem de transacción.
Nº de transacción	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID de la transacción de muestra.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)

Campos de usuario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios a Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar registros de usuario, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de usuario predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Alias	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Dirección de usuario 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).
Dirección de usuario 2, 3	Texto	100	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).
Ciudad del usuario	Texto	50	Ninguna
País del usuario	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627)).
Apartado de correos/Código de clasificación	Texto	30	Ninguna
Provincia del usuario	Texto	50	Para Canadá, consulteAcerca de países y asignación de direcciones (en la página 627). No obstante, no es un campo de lista de opciones.
Estado de EE.UU. del usuario	Lista de opciones	2	Para obtener la lista de valores de estado válidos de EE.UU., consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 627).
Código postal del usuario	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de usuario predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de teléfono celular	Teléfono	40	Ninguna
Moneda	Texto	50	Este campo está establecido a nivel de compañía y, por lo tanto, no se pueden importar ni editar los valores de su lista de opciones.
Departamento	Texto	75	Ninguna
División	Texto	75	Ninguna
Correo electrónico	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar	Casilla de verificación	No aplicable	Si activa esta casilla y la guarda, se le enviará al usuario un mensaje de correo con una contraseña temporal.
Nº del empleado	Número	30	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Contiene el identificador externo del registro importado.
Nombre	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Límite de aprobación de fondos	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID de integración	Texto	30	Identificador utilizado para la integración con sistemas externos.
Idioma	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar.
Apellidos	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Entorno regional	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Iniciales	Texto	50	Ninguna
Sr./Sra.	Lista de opciones	15	Ninguna
Mantener libro predeterminado	Casilla de verificación	No aplicable	Para obtener más información sobre el campo Mantener libro predeterminado, consulte Campos de usuario (en la página 307).

Nombre de campo de usuario predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Informa a	Texto	No aplicable	Se trata de un campo calculado, basado en los apellidos y el nombre del gerente.
ID externo de informa a	Texto	30	Ninguna
Rol	Lista de opciones	50	Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Administrador, Ejecutivo, Representante de ventas de campo, Representante de ventas interno, Director de ventas y marketing, Administrador de servicio, Representante de servicio.
Estado	Lista de opciones	30	Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Activo, Inactivo.
Zona horaria	Texto y número	100	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Nº de fax del trabajo	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono del trabajo	Teléfono	40	Campo necesario predeterminado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666)
- Importación de datos (en la página 859)
- Campos de usuario (en la página 307)

Campos de contacto de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de contacto del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de categoría de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Número de serie	Texto	100
Nombre del producto	Texto	100
Nombre completo del contacto	Texto	60
ID externo de contacto	Texto	30
ID externo de vehículo	Texto	30
Principal	Casilla de verificación	No aplicable

Campos de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
División	Texto	50
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50
NIV	Texto	100
Marcar	Texto	30
Modelo	Texto	30
Año	Texto	22
Embellecedor	Texto	30
Puertas	Texto	30
Color exterior	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
ID externo de propietario	Texto	30
ID externo de cuenta	Texto	30
ID externo de producto	Texto	30
ID externo de distribuidor de venta	Texto	30
ID externo de distribuidor de servicios	Texto	30
Tipo de producto	Texto	30
Concesionario de venta	Texto	100
Estado	Texto	255
Cuenta	Texto	100
Tipo de cuenta	Texto	255
Contacto	Texto	255
Nº del permiso de conducir	Texto	30
Región del permiso de conducir	Texto	10
Caducidad del permiso de conducir	Fecha	32
Transmisión	Texto	30
Ubicación de la cuenta	Texto	50
Estado	Texto	30
Ubicación	Texto	30
Usado/Nuevo	Texto	30
Motor	Texto	30
PVPR	Moneda	25
Precio de factura de concesionario	Moneda	25
Propiedad de	Texto	30
Modificación: fecha externa	Fecha/Hora	32
Modificado por	Texto	255
Moneda del vehículo	Texto	30

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Color interior	Texto	30
Tipo de garantía	Texto	30
Fecha de inicio de la garantía	Fecha	32
Fecha final de la garantía	Fecha	32
Kilometraje actual	Número	16
Fecha de lectura del kilometraje	Fecha	32
Nombre del producto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carrocería	Texto	30
Descripción	Texto	250
Propietario	Correo electrónico	50
Creación: fecha externa	Fecha/Hora	32
ID de fila	Id	15
ID de integración	Texto	30
ID de cuenta	Id	15
ID de integración de cuenta	Texto	30
Objeto personalizado *N*	Texto	50
Lista de opciones indexada 1	Texto	30
Lista de opciones indexada 2	Texto	30
Lista de opciones indexada 3	Texto	30
Lista de opciones indexada 4	Texto	30
Lista de opciones indexada 5	Texto	30
Lista de opciones indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Fecha indexada	Fecha/Hora	32
Moneda indexada	Moneda	25
Texto largo indexado	Texto	255

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Texto corto indexado 1	Texto	100
Texto corto indexado 2	Texto	100
Casilla de verificación indexada	Booleano	1
Categoría de producto	Texto	100
Nº de pieza	Texto	50
Fecha de compra	Fecha	32
Precio de compra	Moneda	25
Cantidad	Número	16
Fecha de envío	Fecha	32
Fecha de instalación	Fecha	32
Fecha de caducidad	Fecha	32
Fecha de notificación	Fecha	32
Contrato	Texto	30

Asistente de importación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de importación para importar los datos de la compañía a Oracle CRM On Demand:

- Importar datos (consulte "Importación de datos" en la página 859)
- Revisar el resultado de la importación (en la página 864)
- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación (en la página 865)

Importación de datos

Antes de comenzar. Prepare los archivos CSV y agregue cualquier campo o valor de la lista de opciones a la aplicación. Para obtener más información, consulte Preparación de la importación de datos (consulte "Preparar la importación de datos" en la página 672). Antes de importar los datos, puede determinar el método de importación de datos que mejor se ajuste a sus requisitos para revisar la documentación de ayuda en My Oracle Support.

Una vez que haya preparado los datos que va a importar, acceda al Asistente de importación y realice la importación. Para garantizar que el Asistente de importación procese todas las solicitudes de importación por igual, cada una de estas solicitudes se divide en una o más solicitudes secundarias formadas por 100 registros. Las solicitudes secundarias pertenecientes a diferentes solicitudes de importación se procesan simultáneamente, de modo que ninguna solicitud de importación debe esperar a que finalice otra solicitud

antes de pasar a formar parte de la cola. El tiempo de procesamiento de una solicitud de importación se actualiza continuamente y refleja el progreso de las solicitudes secundarias que contiene la cola.

CONSEJO: asegúrese de que el archivo CSV está correctamente configurado, para ello, realice una importación de prueba de cinco registros. Es mucho más fácil corregir los errores de cinco registros importados que del total en el archivo de importación.

Para importar registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
3. En la sección Importar datos, seleccione el tipo de registro que desea importar en el menú desplegable.
4. Haga clic en el botón Iniciar.

   Esto abre el asistente de importación.
5. En el paso 1:

   NOTA: las siguientes opciones estarán disponibles en función del registro que desee importar.

   a. Seleccione cómo desea que el Asistente de importación identifique los registros coincidentes.

      El Asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo ID externo exclusivo importado desde otro sistema, un ID de fila de Oracle CRM On Demand y campos de Oracle CRM On Demand predefinidos. Los campos predefinidos, como Nombre de la cuenta o Ubicación, no tienen ID.

      Para obtener información acerca cómo se definen los registros duplicados, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 646).

   b. Seleccione qué desea que haga el Asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

      NOTA: Esta opción no está disponible en Notas.

   c. Seleccione la acción que desea que realice el Asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

      NOTA: Esta opción no está disponible en Notas. Si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

   d. Seleccione cómo desea gestionar los valores de la lista de opciones en el archivo CSV que no coincidan con los valores en la aplicación.

      El Asistente de importación puede agregar el nuevo valor a la lista de opciones o no importar el valor del campo.

      NOTA: esta opción no está disponible al importar notas o si el idioma del usuario es diferente al idioma predeterminado de la compañía. Esto tampoco se aplica a las listas de opciones de

selección múltiple. Estas listas solo se pueden importar si el valor del archivo CSV existe ya en la aplicación.

e Decida si el Asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

NOTA: esta opción solo está disponible al importar Cuentas o Contactos.

f Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

Si desea obtener más información, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 666).

g Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Occidental.

NOTA: no cambie este valor a menos que tenga la total certeza de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

h Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

i En la lista desplegable Error en registro, seleccione lo que desea que registre Oracle CRM On Demand: Todos los mensajes, Errores y advertencias o Sólo errores.

j Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.

k Active la casilla de verificación Es necesario procesar los registros de archivos de datos de forma secuencial, si es necesario.

NOTA: si activa el procesado secuencial de archivos de datos, asegúrese de que las solicitudes de importación secundarias se procesen siempre por orden al enviar una solicitud de importación. Ello le permitirá garantizar también la conservación de las dependencias del archivo CSV.

l Active la casilla de verificación si desea desactivar la auditoría mientras se importan los datos y si no desea generar registros de seguimiento de auditoría al importar datos.

NOTA: no puede desactivar esta configuración de auditoría si está importando el tipo de registro Usuario. Esta opción solo está disponible si se ha activado el privilegio de gestión de auditoría de registros para las importaciones para el rol. Si se activa esta casilla puede mejorar el rendimiento, dependiendo de los tipos de registro que desee importar y del número de campos auditados que decidiese auditar para estos tipos de registros.

m Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de importación. Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.

6 En el paso 2:

a Si es necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.

b Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.

c Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

7 Para el paso 3, asigne los campos de su archivo a los de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columna en el archivo CSV.

El asistente de importación muestra los encabezados de columna del archivo CSV importado junto a una lista desplegable que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Número de la calle Dirección 1 Chome	Número/calle
Ku	Dirección 2
Piso Distrito	Dirección 3
Shi/Gun	Ciudad
Colonia/sección Código CEDEX Dirección 4 URB Municipio.	Apartado de correos/Código de clasificación
Estado MEX Estado BRA Distrito Sección territorial Isla Prefectura Zona Emirato Oblast (región)	Provincia
Código insular Código postal Código Postal	Código postal

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 646).

PRECAUCIÓN: si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

PRECAUCIÓN: ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

8 En el paso 4, siga las instrucciones en pantalla si fuera necesario.

9 En el paso 5, haga clic en Final.

Para ver la cola de solicitudes de importación

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

Estado	Descripción
En cola	La importación no se ha procesado todavía.
En progreso	La importación se está procesando. **NOTA:** puede eliminar la solicitud en este estado. No obstante, deberá revisar si se ha importado parcialmente algún dato en Oracle CRM On Demand.
Finalizada	No se han producido errores durante la importación.
Finalizada con errores	Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros.
Sin éxito	Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.
Error	No se ha completado la importación porque se ha producido un error.
Cancelada	La importación se ha cancelado.

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

Información de los registros de importación	Descripción
Número de enviados	El número de registros contenidos en el archivo CSV.
Número de procesados	El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que establezca el proceso del sistema.
Número de importados correctamente	El número de registros que se han importado sin problemas.
Número de importados parcialmente	El número de elementos importados cuyos registros no se importaron en su totalidad.
Número de no importados	El número de registros que no se han importado.
Nº de cancelados	El número de registros importados antes de que se cancelara la importación.

Para importar valores de listas de opciones de selección múltiple

1. Separe las listas de opciones de selección múltiple por un punto y coma en el archivo de CSV.

   Por ejemplo, si tiene una lista de opciones de selección múltiple con nombres y desea importar cuatro nombres en este campo, separe cada nombre con un punto y coma.

2. Haga clic en Agregar nuevo valor a la lista.

   Oracle CRM On Demand importa la lista de opciones de selección múltiple.

Revisar el resultado de la importación

Puede realizar el seguimiento del progreso de importación consultando la página de cola en Oracle CRM On Demand. Tras la finalización de una solicitud de importación, puede desplazarse hasta la cola de importación y desglosar el trabajo de importación finalizado. Cada solicitud de importación contiene el archivo de datos enviado, el archivo de mapeo generado y un archivo de registro. El archivo de registro proporciona información básica de registro, como la aparición de errores, el estado de la importación, etc. Si se produce un error durante la importación, se recomienda consultar el archivo de registro asociado a la solicitud de importación.

Si ha activado la notificación por correo electrónico durante la preparación de la importación, recibirá un mensaje de correo electrónico cuando termine la solicitud de importación. El mensaje de correo electrónico resume la importación y contiene un archivo de registro que incluye los registros y campos que no se importaron.

A continuación, puede corregir los datos del archivo CSV y volver a importar la información. La segunda vez, debe indicar al sistema que sobrescriba los registros existentes cuando encuentre registros duplicados.

Para ver la cola de solicitudes de importación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
3. En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

   Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación, en la que se muestra la hora de finalización de la importación o la hora estimada de finalización.

Para revisar el mensaje de correo electrónico con los resultados de la importación

- Vaya a su aplicación de correo electrónico y abra el mensaje de Oracle CRM On Demand.

  El mensaje muestra cualquier error que se haya producido registro por registro, junto con la acción que debe realizar, si desea capturar los datos completos para dicho registro.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación (en la página 865)

Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación

Si ha activado la notificación por correo electrónico durante la preparación de la importación, recibirá un mensaje de correo electrónico cuando termine la solicitud de importación. Este correo electrónico resume los resultados de la importación:

Estimado Mike:

Su solicitud de importación ha finalizado el 30/3/2007 a las 7:10:06 am. A continuación, se muestra un resumen de los resultados:

Usuario: qa/mjones

Tipo de importación: Cuenta

Nombre de archivo de importación: cuentas.csv

Hora de finalización: 30/3/2007 7:10:06 am

Total de registros: 496

Importados correctamente: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Sin éxito: 0

Para obtener más detalles de la importación, revise el archivo de registro. Si necesita asistencia adicional, consulte la ayuda en línea.

Gracias por utilizar Oracle CRM On Demand,

Atención al cliente de Oracle CRM On Demand

Adjunto al mensaje de correo electrónico se incluye un archivo de registro donde se enumera cada error generado durante el proceso de importación, como por ejemplo:

Error específico de registro EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 No se ha encontrado ningún registro coincidente para el campo de importación 'CURRENCY' con el valor 'INR'. El campo 'Moneda de la cuenta' de Oracle CRM On Demand no se ha actualizado, aunque sí se han importado otros valores de campo para este registro.

Asistente de exportación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de exportación para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Exportación de datos (en la página 866)
- Revisar los resultados de la exportación (consulte "Revisión de los resultados de exportación" en la página 871)

Exportación de datos

Puede exportar total o parcialmente los datos de la compañía, incluidos los archivos adjuntos de tipos de registro específicos, desde Oracle CRM On Demand hasta un archivo externo. La exportación genera uno o más archivos ZIP con archivos CSV individuales para cada tipo de registro que seleccione para exportar. Cada uno de los archivos de exportación generados tiene un tamaño igual o inferior a 1,5 GB.

NOTA: si su compañía usa una edición de Oracle CRM On Demand específica de la industria, esos tipos de registros específicos de la industria, como Unidades familiares y Fondos, así como las actividades enlazadas y las notas, se excluyen de la exportación. Además, si exporta registros de productos de oportunidad *periódicos*,

Oracle CRM On Demand rellena la columna Parent_ID de esa fila. En los registros que no son periódicos, la celda Parent_ID está vacía.

Acerca de los límites de las exportaciones parciales

Su compañía pueden realizar una exportación completa cada siete días. En las exportaciones parciales, el número de registros que puede exportar su compañía en un periodo de siete días se basa en el número de licencias de usuario que su compañía compra para Oracle CRM On Demand. Por cada licencia, se pueden exportar 1.000 registros en exportaciones parciales durante un periodo de siete días.

En los siguientes ejemplos, se muestra cómo funciona el límite de las exportaciones parciales para una compañía que ha comprado cinco licencias de usuario de Oracle CRM On Demand y, por lo tanto, puede exportar un máximo de 5.000 registros durante un periodo de siete días:

- **Ejemplo 1.** En los últimos siete días, se han exportado 4.000 registros a través de solicitudes de exportación parcial. Ahora, un usuario envía una solicitud de exportación parcial de 2.000 registros.

  En este caso, la solicitud de exportación parcial produce un error porque el número total de registros exportados durante el periodo de siete días asciende a 6.000 y, por lo tanto, se ha superado el límite de 5.000 registros.

- **Ejemplo 2.** En los últimos siete días, no se ha exportado ningún registro a través de solicitudes de exportación parcial. Ahora, dos usuarios envían diferentes solicitudes de exportación parcial. Una de las solicitudes de exportación es de 3.000 registros y la otra es de 2.000 registros.

  En este caso, las dos solicitudes de exportación parcial se realizan correctamente porque el número total de registros exportados durante el periodo de siete días asciende a 5.000 y, por lo tanto, no se ha superado el límite. Sin embargo, cualquier solicitud de exportación parcial posterior que se envíe durante los siguientes siete días producirá un error, porque ya se ha alcanzado el límite de 5.000 registros del periodo de siete días.

NOTA: los registros que se exportan a través de páginas de lista no se tienen en cuenta cuando Oracle CRM On Demand calcula el número de registros exportados a través de exportaciones parciales durante un periodo de siete días.

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Solicitud de exportación - Días hasta vencimiento
- Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (en la página 23).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Exportación de administración.

Par exportar datos de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de gestión de datos de la Página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:
3. En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Exportar datos.

   De este modo, se abrirá el Asistente de exportación de datos.
4. En el paso 1:
   a. Realice una de las siguientes acciones:
      - Si desea realizar una exportación completa, seleccione el botón de selección Exportar todos los tipos de registros.
      - Si desea realizar una exportación parcial, seleccione el botón de selección Exportar tipos de registros seleccionados y los tipos de registros que desee exportar. Puede exportar todos los datos de un tipo de registro o datos de registros secundarios individuales.
      - Si desea exportar los archivos adjuntos para tipos de registro específicos, seleccione estos tipos de registro de la sección Todos los datos de los archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la exportación de archivos adjuntos, consulte Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 903).

      NOTA: el archivo adjunto exportado tiene las siguientes reglas de nomenclatura: <Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por ejemplo, Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx.

   b. Haga clic en Siguiente.

   Los datos de los tipos de registro principal o secundario se exportan a un archivo CSV independiente dentro del archivo ZIP.

   ADVERTENCIA: si se van a exportar datos de notas en Oracle CRM On Demand, el archivo CSV contiene todas las notas públicas creadas en Oracle CRM On Demand, así como las notas privadas que pertenecen al usuario que exporta los datos.
5. En el paso 2:
   a. Seleccione la zona horaria utilizada en el archivo CSV exportado.
   b. Seleccione el formato de fecha/hora utilizado en el archivo CSV exportado.

      NOTA: si ha seleccionado las fechas para realizar una exportación completa, dicha exportación cambia a una exportación parcial.

c Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

d Seleccione un filtro de rango de tiempo para limitar los datos de la exportación.

NOTA: la primera vez que exporte los datos, es posible que no desee filtrarlos por fechas. Posteriormente, sí podrá configurar las exportaciones incrementales filtrando los datos por fechas desde la última exportación.

e Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de exportación.

f Active la casilla de verificación Exportar detalles de adjunto solo si sólo desea exportar los detalles de los archivos adjuntos y no desea exportar ningún contenido de dichos archivos. Puede exportar los detalles de los archivos adjuntos de todos los tipos de registro y sus campos correspondientes.

NOTA: esta casilla de verificación sólo está disponible si selecciona un tipo de registro en la sección Todos los datos de los archivos adjuntos en el paso anterior.

g Active la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación si desea que las URL se incluyan en el archivo CSV exportado.

El valor predeterminado de la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación está controlado por dicha casilla en perfil de compañía. Puede optar por seleccionar o anular la selección de este parámetro para cada solicitud de exportación. Para obtener más información sobre esta casilla de verificación, consulte Configuración de los ajustes de integración (consulte "Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía" en la página 47).

h Si exporta los archivos adjuntos de uno o varios tipos de registro y desea escanear el archivo zip de los archivos adjuntos en busca de virus, asegúrese de que ha seleccionado la casilla de verificación Detectar virus en archivo .zip de exportación.

Al seleccionar esta casilla de verificación, el archivo zip de los archivos adjuntos se escanea en busca de virus. En caso de que hubiera virus, el archivo zip no se exporta.

Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada. Si desmarca esta casilla de verificación, el archivo zip de los archivos adjuntos no se analiza en busca de virus y, en ese caso, es recomendable que utilice un software de escaneo en su equipo local para comprobar el contenido del archivo zip después de descargarlo.

NOTA: Se escanean todos los archivos adjuntos antes de cargarlos a Oracle CRM On Demand y, si se detecta algún virus, el archivo no se carga. No obstante, al intentar exportar archivos adjuntos, es posible que se detecte como virus una versión posterior de la definición de un virus en el software de escaneo que no se detectó cuando se cargaron los archivos adjuntos. Además, es posible que el resultado del escaneo indique que hay un virus incluso si no lo hay.

i Haga clic en Siguiente.

6 En el paso 3, revise el resumen y haga clic en Finalizar para enviar la solicitud de exportación.

7 En la página, Exportación solicitada, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de exportación para comprobar el estado de la solicitud.

La tabla siguiente describe los valores posibles de estado de la importación.

Estado	Descripción
En cola	La exportación no se ha procesado todavía.
En cola de nuevo	La solicitud de exportación se ha vuelto a enviar a la cola.
En progreso	La exportación se está procesando. Si cancela la exportación, el estado cambia a Cancelación y después a Cancelado.
Finalización	Todos los registros se han exportado correctamente. El proceso de exportación está preparando el correo electrónico, el archivo de resumen y el archivo ZIP correspondientes para descargar. La finalización de este proceso puede llevar de 30 segundos a un minuto.
Finalizada	La exportación se ha completado sin errores.
Finalizada con errores	Se ha completado la exportación pero se han producido errores con algunos registros.
Cancelación	Si cancela una solicitud de exportación con el estado En cola, la solicitud de exportación se cancela de inmediato. Si cancela una solicitud de exportación con el estado En progreso, dicho estado cambia a Cancelación. La cancelación es posible que tarde unos minutos y si la exportación finaliza antes de que se pueda cancelar, el estado final cambia a Completado. Puede cancelar la solicitud de exportación de la solicitud principal o de las secundarias. Cuando cancela la solicitud de exportación de la solicitud principal, queda disponible para descargar cualquier tipo de registro secundario. Sin embargo, cualquier tipo de registro secundario que no se haya exportado se cancela y no quedará disponible para descargar. Cuando cancela la solicitud de exportación de las solicitudes secundarias, sólo se cancela la exportación del tipo de registro secundario y no queda disponible para descargar. Puede continuar con la descarga de otros tipos de registro secundarios que haya en la solicitud de exportación principal.
Cancelada	Cuando la solicitud de exportación se ha cancelado

Estado	Descripción
	completamente, el estado cambia a Cancelado.
Sin éxito	La exportación se ha completado, pero no se ha exportado ninguno de los registros.
Error	No se ha completado la exportación porque se ha producido un error. Para obtener más información sobre la resolución de errores al exportar los datos en Oracle CRM On Demand, consulte 1802395.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación, consulte Revisión de los resultados de exportación (en la página 871).

Revisión de los resultados de exportación

En la página Cola de solicitudes de exportación se muestran todas solicitudes de exportación pendientes y completas enviadas a través del asistente de exportación de datos. Si hay una solicitud en la sección Solicitudes pendientes, puede hacer clic en Actualizar para comprobar si la solicitud se ha completado. Cuando la solicitud se haya completado, puede profundizar en una solicitud para recuperar el archivo de salida.

NOTA: En la página Cola de solicitudes de exportación no se muestran las solicitudes de exportación enviadas a través de las páginas Lista. Sin embargo, si su rol de usuario tiene el privilegio Acceder a solicitudes de exportación maestras, puede ver todas las solicitudes de exportación, incluidas las solicitudes enviadas a través de las páginas Lista, en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Para obtener más información, consulte Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 93).

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Solicitud de exportación - Días hasta vencimiento
- Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (en la página 23).

En el siguiente procedimiento se describe cómo visualizar las solicitudes de exportación.

Antes de empezar: para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe tener el privilegio Exportación de administración.

Para ver las solicitudes de exportación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
3. En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Cola de solicitudes de exportación.

   Aparecerá la página Cola de solicitud de exportación, que muestra los detalles de las solicitudes de exportación. La siguiente tabla describe la información de la solicitud de exportación.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo de exportación	Tipo de exportación: ■ **Completo.** Exportación completa de los datos de la compañía. ■ **Parcial.** Exportación parcial de los datos de la compañía.
Tipo de registro	Tipo de registro. Para las solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, el registro secundario se indica en el formato *Principal*:*secundario*, por ejemplo, Cuenta: contacto.
Estado	El estado, por ejemplo, En progreso o Finalizada.
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud.
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Activar Notificación de Correo Electrónico	Si se activa esta casilla de verificación, se envía una notificación por correo electrónico cuando el proceso de exportación ha terminado.
Finalizada	La fecha y la hora de finalización de la exportación.

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar los detalles de una solicitud de exportación.

Para revisar los detalles de una solicitud de exportación

- En la fila de la solicitud, haga clic en los enlaces Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalles de solicitud de exportación.

La página muestra las propiedades de la exportación, incluido el número de registros exportado (Nº de exportados) y el número de tipos de registro exportados correctamente sin problemas (Nº de objetos finalizados). En la sección Tipos de registro de exportación de la página, puede ver detalles del número de registros que se han exportado para cada tipo de registro.

Para obtener información sobre la descarga y eliminación de archivos adjuntos de la solicitud de exportación, es decir, los archivos ZIP que contienen la salida de las solicitudes de exportación, consulte Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación.

NOTA: Para descargar los archivos adjuntos de la solicitud de exportación de las operaciones de exportación que han realizado todos los usuarios, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a todos los archivos adjuntos de la solicitud de exportación. Si su rol de usuario no tiene este privilegio, solo puede descargar los archivos adjuntos de las operaciones de exportación que usted o sus subordinados hayan realizado.

Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Data Loader On Demand para importar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 873)
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 873)

Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

El cliente de Oracle Data Loader On Demand es una utilidad de línea de comandos que proporciona un medio de importar datos en Oracle CRM On Demand desde orígenes de datos externos. Tiene dos funciones:

- **Función Insertar.** Esta función toma registros de un archivo y los agrega a Oracle CRM On Demand.
- **Función Actualizar.** Esta función modifica los registros existentes de Oracle CRM On Demand, para lo que usa registros de un origen de datos externo.

Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, , disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar esta utilidad. Para instalarla y utilizarla, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad Oracle Data Loader On Demand

1. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
2. En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.

3 En Oracle Data Loader On Demand, haga clic en Oracle Data Loader On Demand.

4 Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Integrar servicios web

Oracle CRM On Demand permite:

- Acceder a los datos de Oracle CRM On Demand y cambiarlos desde una aplicación habilitada para servicios web
- Crear aplicaciones propias que se integren con Oracle CRM On Demand

Puede:

- Descargar los archivos de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), que le facilitarán el desarrollo de aplicaciones que acceden a Oracle CRM On Demand mediante la interfaz de servicios web; consulte Descarga de archivos WSDL y de esquema (consulte "Descargar archivos WSDL y de esquema" en la página 874).
- Descargar archivos WSDL y de esquema para utilizar los métodos del servicio de integración de eventos web con el fin de acceder a las colas de integración y realizar un seguimiento de los cambios en determinados tipos de registro. Además, podrá descargar los archivos de esquema para realizar un seguimiento de los campos personalizados o a los que se ha cambiado el nombre para los tipos de registro compatibles.
- Puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía en Revisión del uso de los servicios web (en la página 878).

API de integración de CTI

Uno de los archivos de WSDL disponibles en la página Administración de servicios web es para el servicio web de actividad de CTI, que forma parte de las interfaces de programación de aplicaciones de integración (API) de integración de telefonía por computadora (CTI). La API de integración de CTI permite integrar Oracle CRM On Demand directamente con el software de CTI de terceros a través de la integración de servicios web. Para obtener más información sobre la API de integración de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Descargar archivos WSDL y de esquema

Los servicios web proporcionados por Oracle CRM On Demand permiten a los usuarios de aplicaciones cliente interactuar con Oracle CRM On Demand, por ejemplo, para insertar, actualizar, eliminar y consultar registros y para realizar una serie de tareas administrativas.

Los servicios web están disponibles mediante:

- **Servicios Web v1.0**. Se utilizan para interactuar con los objetos personalizados 01 a 03, así como objetos preconfigurados.
- **Servicios Web v2.0.** Se utilizan para interactuar con todos los objetos personalizados de Oracle CRM On Demand, así como con los objetos preconfigurados y los applets web personalizados. En comparación con

los Servicios Web versión 1.0, la API de los Servicios Web versión 2.0 también ofrece opciones adicionales para emitir consultas, con el método QueryPage.

- **API del servicio .** Se utilizan para gestionar tareas administrativas mediante servicios web. Por ejemplo, las API del servicio permiten la administración de usuarios en Oracle CRM On Demand y proporcionan la capacidad de emitir consultas para obtener información del sistema y de uso en relación con Oracle CRM On Demand.
- **Servicios de administración**. Se utilizan para interactuar con los metadatos de Oracle CRM On Demand mediante servicios web. Servicios de administración proporcionan la capacidad de leer y cargar metadatos de Oracle CRM On Demand en formato XML.

Desde la página Administración de servicios web podrá:

- Descargar los archivos WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) utilizados por aplicaciones que acceden a los servicios web
- Descargar archivos de esquema
- Acceder a la documentación de los servicios web

Descarga de archivos WSDL para Servicios Web v1.0 y Servicios Web v2.0

Puede descargar un archivo WSDL para cada tipo de registro y elegir los tipos de registros secundarios que incluir en el archivo WSDL para el tipo de registro principal.

Para descargar un archivo WSDL para Servicios Web v1.0 y Servicios Web v2.0

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0 según corresponda.
4. En la lista Documento, seleccione WSDL.
5. En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.

   En función de si selecciona Personalizado o Genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el WSDL. Para el WSDL personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos, consulte Configuración de etiquetas de integración para campos personalizados (consulte "Configurar etiquetas de integración para campos personalizados" en la página 154). El WSDL personalizado permite generar WSDL específico para la compañía y que utilice las convenciones de nomenclatura de campos de la compañía.

   Para el WSDL genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas: CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. La utilización de estos marcadores de posición, junto con el Servicio de mapeo permite que las aplicaciones se asignen a los nombres de campos que utiliza la compañía.
6. En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.

Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía. Todos los tipos de registros secundarios del tipo de registro seleccionado se muestran en orden alfabético, en la lista Información relacionada disponible, independientemente de si tiene acceso a los tipos de registros secundarios. Para Web Services v2.0, también se muestra CustomWebApplet.

7 Mueva los tipos de registros secundarios que desee incluir en WSDL de la lista Información relacionada disponible a la lista Información relacionada seleccionada.

8 Haga clic en el botón Descargar.

9 Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos WSDL para API de servicio

Puede descargar archivos WSDL para cada una de las API de servicio. Si descarga el WSDL para el evento de integración, debe descargar de forma adicional los archivos de esquema para cada tipo de registro para el que desea generar eventos de integración; consulte la sección "Descarga de archivos de esquema para eventos de integración".

Para descargar un archivo WSDL para API de servicio

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.

3 En la lista Seleccionar servicio, seleccione API de servicio.

NOTA: Si selecciona la API Servicio de combinación, puede seleccionar Personalizado o Genérico en la lista Tipo y descargar un archivo de esquema para esta API de servicio.

4 En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.

5 En la lista Objeto WSDL, seleccione el nombre necesario de la API de servicio.

6 Haga clic en el botón Descargar.

7 Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos WSDL para servicios administrativos

Puede descargar archivos WSDL para cada uno de los servicios administrativos.

NOTA: Para descargar el WSDL de guiones de evaluaciones o el WSDL de perfil de acceso, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para descargar un archivo WSDL para servicios administrativos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios administrativos.
4. En la lista Objeto WSDL, seleccione el servicio correspondiente.
5. Haga clic en el botón Descargar.
6. Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos de esquema para eventos de integración

El servicio web Eventos de integración utiliza los archivos de esquema (XSD) en su WSDL, que se descargan junto con el archivo integrationevents.wsdl. El archivo WSDL contiene marcadores de posición para los archivos de esquema XSD de todos los tipos de registro para el que su compañía tenga actualmente definidas acciones de eventos de integración activas. Hay archivos de esquema genéricos disponibles. Sin embargo, si crea campos personalizados o cambia el nombre de los campos para un tipo de registro, debe descargar un esquema personalizado. Para obtener más información acerca del servicio Web de eventos de integración, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Para descargar un archivo de esquema para eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0.
4. En la lista Documento, seleccione Esquema.
5. En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.

   En función de si selecciona Personalizado o Genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el archivo Esquema. Para el esquema personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos. Para el esquema genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas.
6. En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.

   Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.
7. En la lista Seleccionar información relacionada, seleccione los tipos de registro secundarios que desea incluir en el esquema.
8. Haga clic en el botón Descargar.

9 Guarde el archivo de esquema en el equipo.

Acceso a la documentación de servicios web

Para acceder a la documentación de servicios web, haga clic en Documentación de versión en la barra de título de la página Administración de servicios web. Se abrirá la página Documentación de Oracle CRM On Demand, en la que puede acceder a los servicios web y a otra documentación de distintas versiones de Oracle CRM On Demand.

Revisión del uso de los servicios web

En la página Uso de servicios web, puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía. De forma predeterminada, las solicitudes de servicios web se enumeran por ID de sesión. Se muestran el nombre de cliente del servicio web, el nombre del servicio web, la operación, el número de operaciones, la hora de inicio, la hora de finalización y el alias del usuario de la sesión. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Uso de servicios web:

Para	Realice estos pasos
Crear una nueva lista de solicitudes de servicios web	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas.
Mostrar detalles de una solicitud de servicio web	Haga clic en el identificador de la sesión para mostrar una página de detalles para la solicitud de servicio web.
Exportar la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas.
Buscar la solicitud de servicio web	Seleccione los criterios de filtro necesarios en las listas desplegables que aparecen junto a Mostrar resultados en los que.
Gestionar todas las listas de solicitudes de servicios web	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas.
Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas.
Ordenar la lista de solicitudes de servicios web	Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.
Mostrar más o menos	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final

Para	Realice estos pasos
registros	de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Ver un subconjunto de operaciones de servicios web	Haga clic en la lista desplegable que aparece en la barra de título y cambie la selección según sea necesario: ■ **Todo**. Muestra una lista de todas la operaciones de servios web ■ **Todas las operaciones hoy.** Muestra una lista de todas la operaciones de servios web de hoy

Acerca de la creación de una lista de servicios web

El proceso de creación o restricción de una lista de servicios web es parecido al descrito en Creación y restricción de listas. No obstante, las páginas de listas de servicios web no tienen la sección Buscar en que se proporciona en las páginas correspondientes de los demás tipos de registros.

Los campos que puede utilizar para filtrar una lista de servicios web y que se pueden seleccionar para que aparezcan en los resultados de búsqueda son los siguientes:

Campo	Descripción
Hora final	La hora final de la solicitud de servicio web.
Tipo de entrada	Los valores posibles son: Inicio de sesión, Cierre de sesión y Reparto. Cada llamada de servicio web, excepto las de inicio y cierre de sesión, se establece en Reparto para este campo porque las llamadas pasan a través del servicio empresarial del distribuidor de servicios web entrantes.
Tamaño del mensaje de entrada (Bytes)	Tamaño del mensaje de entrada en bytes.
Operación	Operación de la solicitud de servicio Web.
Número de operaciones	Número de operaciones de la solicitud de servicio web.
Tamaño del mensaje de salida (Bytes)	Tamaño del mensaje de salida en bytes.
ID de sesión	Identificador de la sesión de la solicitud de servicio web. Se trata en realidad de la clave exterior de la correspondiente sesión de la tabla de historial de inicio de sesión y no el ID de sesión real de la solicitud de servicios web.
Hora de inicio	La hora de inicio de la solicitud de servicios web.
Alias de usuario	El alias del usuario que ha ejecutado la solicitud de servicios web.
Tipo	Valor del agente de usuario para la solicitud. En las integraciones de clientes que no son Oracle, el valor predeterminado es Servicios web.
Nombre del cliente del	Nombre del cliente del servicio web desde el que se ha realizado la

Campo	Descripción
servicio web	solicitud.
Nombre de servicio web	El nombre del servicio web al que se ha realizado la solicitud.
Espacio de servicio web	El espacio de nombres utilizado en la solicitud.

Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Migration Tool On Demand para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 880)
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 881)

Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

El cliente Oracle Migration Tool On Demand es una utilidad de línea de comandos que elimina la necesidad de copiar manualmente configuraciones personalizadas desde un entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno. Por ejemplo, puede copiar las configuraciones personalizadas desde un entorno de prueba del cliente a un entorno de producción. Puede usar esta utilidad de cliente junto con los servicios de administración (un conjunto de servicios web de administración) para automatizar la administración de las configuraciones de la empresa. Esta utilidad de cliente le permite importar información específica de la configuración directamente en su equipo, y extraerla de éste. Puede importar las configuraciones inmediatamente o por lotes. Los servicios de administración permiten a las aplicaciones cliente acceder a las configuraciones. Puede importar las siguientes configuraciones:

- Perfiles de acceso
- Barras de acción
- Reglas y grupos de reglas de asignación
- Listas de opciones en cascada
- Campos concatenados
- Adiciones de etiquetas de cabeceras HTML personalizadas
- Tipos de registro personalizados
- Applets web personalizados
- Enlaces web personalizados
- Fichas web personalizadas
- Configuración de auditorías de campos
- Definiciones de gestión de campos
- Diseños de página inicial

- Colas de eventos de integración
- Configuración de orden y acceso a listas
- Configuración de seguimiento de modificaciones
- Diseños de página
- Listas de opciones
- Grupos de valores de listas de opciones
- Administración de procesos
- Diseños de información relacionada
- Asociaciones de roles para carpetas de informes
- Roles
- Plantillas de evaluación de ventas
- Categorías de ventas
- Diseños de búsqueda
- Reglas de flujo de trabajo y conjuntos de acciones

Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar la utilidad de cliente y siga los pasos de Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar y usar esta utilidad de cliente. Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) de Oracle Technology Network. Para obtener información sobre la descarga de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), necesario para acceder a los Servicios de administración, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 874). Para obtener información sobre las API que proporcionan los Servicios de administración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) de Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

1. Cree un directorio en el equipo para extraer los archivos de Oracle Migration Tool On Demand, por ejemplo, `C:\Oracle Migration Tool On Demand`.
2. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
3. En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
4. En Herramientas de importación y exportación de metadatos, haga clic en Oracle Migration Tool On Demand.
5. Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Página Cola de eliminación y restauración por lotes

La página Cola de eliminación y restauración por lotes muestra todas las solicitudes de eliminación y restauración por lotes completadas y activas enviadas por la compañía. Se muestran las siguientes solicitudes:

- Solicitudes de eliminación por lotes completadas y activas llevadas a cabo a través de la opción Eliminación por lotes en las páginas Lista.
- Solicitudes de eliminación completadas enviadas a través de servicios web con el elemento AvailableForBatchRestore de la solicitud establecida como verdadera. Si una solicitud de servicios web elimina registros secundarios y registros principales, habrá registros de solicitudes distintos para cada tipo de registro.
- Solicitudes de restauración completadas y activas desarrolladas desde la página Cola de eliminación y restauración por lotes.

Antes de comenzar. Para ver todas las solicitudes de eliminación y restauración por lotes de esta página, el rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes. Para restaurar las listas de registros que haya eliminado, el rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes. Para restaurar las listas de registros que haya eliminado otro usuario, el rol de usuario debe incluir el privilegio Recuperar todos los registros, así como el privilegio Eliminación y restauración por lotes.

En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Cancelar una solicitud activa	Al eliminar o restaurar una lista de registros, recibirá un correo electrónico de confirmación que le informará de que Oracle CRM On Demand ha preparado correctamente la solicitud de eliminación o restauración por lotes en la página Cola de eliminación y restauración por lotes. Puede hacer clic en el enlace Cancelar para cancelar la solicitud hasta que haga clic en el enlace Aceptar junto a la solicitud y Oracle CRM On Demand empezará a procesar la solicitud.
Continuar con una solicitud activa	Haga clic en el enlace Aceptar que aparece junto a la solicitud para finalizar la solicitud de eliminación o restauración por lotes. Recibirá un correo electrónico de confirmación en el que se informa que la solicitud de eliminación o restauración por lotes ha terminado y que se ha eliminado o restaurado la lista de registros.
Mostrar el número de registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de eliminación o restauración por lotes de la cola Solicitudes procesadas. **NOTA:** Si no se ha restaurado una solicitud de eliminación por lotes procesada, es decir, el estado es Eliminado, la solicitud no se podrá restaurar en el futuro.
Mostrar un resumen de la solicitud terminada	Puede realizar una de las siguientes acciones: ■ Haga clic en el enlace Ver registro de eliminación para ver el registro de resumen de las solicitudes de eliminación. ■ Haga clic en el enlace Ver registro de restauración para ver el registro de resumen de las solicitudes de restauración.
Restaure los registros eliminados	Haga clic en el enlace Restaurar junto a la solicitud de eliminación para restaurar los registros eliminados que no se han depurado de Oracle CRM On Demand.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Expanda la lista de solicitudes procesadas	Si una solicitud procesada no se muestra en la página Cola de eliminación y restauración por lotes, puede ampliar la lista de solicitudes haciendo clic en Mostrar lista completa. La lista de solicitudes se abre en la página Lista de solicitudes de administración de datos. En la página, puede buscar una solicitud y, si lo desea, utilizar las características de la lista para encontrar la solicitud que desea. En la barra de título de la página, haga clic en Menú y seleccione la opción de la tarea que desee realizar, tal y como se indica a continuación: ■ **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas. ■ **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas. ■ **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas. Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista. ■ **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista. ■ **Mostrar filtro de lista**. Vea el filtro definido actualmente para la lista. ■ **Crear nueva lista.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas. ■ **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas.

Página Cola de libros de asignación de lotes

La página Cola de libros de asignación de lotes muestra todas las solicitudes de asignación de libros completadas y activas presentadas por la compañía. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

Para	Realice estos pasos
Cancelar	Haga clic en el enlace Cancelar situado junto a la solicitud. Es posible cancelar una solicitud hasta que su estado cambia a ''En progreso''.
Mostrar detalles de una solicitud	Desplácese a un nombre de la lista de la solicitud. En la página Detalle de solicitud, se pueden ver las propiedades de la solicitud y los parámetros de de solicitud.
Mostrar más o menos solicitudes	En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas.
Log	Haga clic en el enlace Registro para guardar la solicitud como archivo de registro.

Cuando haya completado la solicitud, recibirá una notificación por correo electrónico.

Para obtener información sobre la creación de solicitudes de asignación por lotes, consulte Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425).

Página Cola de inicialización de campos relacionados

Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado. La página Cola de inicialización de campos relacionados muestra las solicitudes activas y completadas para inicializar los campos personalizados de información relacionada. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la siguiente tabla.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Guardar un registro	Haga clic en el enlace Registro para ver el estado de la solicitud de inicialización.
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Volver a realizar un envío	Si la solicitud para inicializar el campo personalizado de información relacionada ha fallado, puede hacer clic en Volver a enviar para iniciar de nuevo el proceso de inicialización. Si la solicitud se ha completado correctamente, la opción Volver a enviar no estará disponible.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 148)
- Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 150)

Acerca de los eventos de integración

Un *evento de integración* es un mecanismo para activar procesos externos basados en cambios específicos (crear, actualizar, eliminar, asociar, disociar) en los registros de Oracle CRM On Demand. Los eventos de integración contienen información acerca de los datos que cambió el usuario. Esta información se almacena en una o varias colas de eventos de integración, como un archivo XML, lo que permite que aplicaciones externas accedan a los detalles de los eventos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, es posible que una aplicación externa necesite hacer un seguimiento de los cambios de Cuenta en Oracle CRM On Demand y activar las actualizaciones locales en consecuencia.

Para los clientes que necesitan que varias aplicaciones se integren con Oracle CRM On Demand de forma independiente, el administrador de la compañía puede definir varias colas de eventos de integración. Mediante el uso de la funcionalidad de los eventos de integración es posible generar el mismo evento para varias colas y se garantiza la integridad de las colas de las aplicaciones externas, ya que las aplicaciones externas se pueden configurar para que soliciten sólo los eventos de una cola específica.

Acerca de la configuración de la administración de eventos de integración

La funcionalidad de los eventos de integración se activa automáticamente para los clientes nuevos. No obstante, para clientes existentes, la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand debe configurarla Oracle CRM On Demand Customer Care y el administrador de la compañía. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar soporte de Administración de eventos de integración y especificar el tamaño total máximo de las colas de eventos de integración.

Nota: el tamaño máximo de las colas de integración no se muestra en su página de perfiles de la compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care haya configurado la funcionalidad de los eventos de integración, el enlace Administración de eventos de integración estará visible en la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene el privilegio de activación de acceso a evento de integración habilitado. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 347).

Acerca de la creación, el almacenamiento y el acceso de eventos de integración

Para desencadenar la creación de eventos de integración, debe crear reglas de flujo de trabajo con las acciones Crear eventos de integración. Para cada una de estas acciones puede especificar los campos de un registro cuyo seguimiento se va a realizar. Cuando el valor de un campo objeto de seguimiento cambia, el cambio se registra en un evento de integración. También puede especificar las colas en las que se escriben los eventos de integración. Para obtener información sobre la reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473).

Los eventos de integración se almacenan en una o varias colas, cuyo tamaño máximo total para la empresa especifica el representante del servicio de atención al cliente. Se proporciona una cola de eventos de integración y se pueden crear colas adicionales.

Si una cola está llena, los eventos de integración nuevos no se almacenan. Cuando el número de eventos de integración de la cola esté de nuevo por debajo del máximo, los eventos nuevos se volverán a agregar a la cola.

En la página Configuración de eventos de integración, puede eliminar eventos de integración de una cola. También puede configurar Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia a una dirección especificada cuando la cola esté llena o cuando el número de eventos de integración de la cola supere un número que se especifique.

Puede deshabilitar las colas de eventos de integración, incluyendo la cola predeterminada, pero no puede eliminarlas.

Las aplicaciones externas acceden a las colas de eventos de integración a través del servicio web Eventos de integración, que tiene dos métodos:

- **GetEvents**. Recupera eventos de integración de una cola.
- **DeleteEvents**. Elimina eventos de integración de una cola.

Para obtener información sobre la descarga del archivo WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) para el servicio web Eventos de integración, consulte Integración de servicios web (consulte "Integrar servicios web" en la página 874). Para obtener información sobre el servicio web Eventos de integración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

En ocasiones, una cola de eventos de integración puede contener eventos que una aplicación cliente no pueda procesar. Para obtener información acerca de cómo gestionar estos eventos erróneos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para un procedimiento paso a paso de creación una cola de eventos de integración, consulte Creación de colas de eventos de integración (consulte "Crear colas de eventos de integración" en la página 888).
- Para un procedimiento paso a paso de gestión de las colas de eventos de integración, consulte Gestión de la configuración de eventos de integración (en la página 889).
- Para un procedimiento paso a paso de creación de reglas de flujo de trabajo que desencadenan eventos de integración, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498).

Crear colas de eventos de integración

Cuando se activa el soporte de eventos de integración, con Oracle CRM On Demand se proporciona una cola predeterminada de eventos de integración. Sin embargo, también puede crear colas adicionales y especificar en qué colas se escriben los eventos de integración individuales.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de los eventos de integración (en la página 886). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en las colas se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

Para crear una cola de eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
3. En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
4. En la página Gestión de cola de integración, haga clic en Nueva cola.
5. En la página Configuración de cola de eventos de integración, cumplimente los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Nombre de cola	Especifique el nombre de la cola. Campo obligatorio.
Descripción	Escriba una descripción del uso de la cola.
Desactivado	Asegúrese de que la selección de esta casilla de verificación está anulada.
Tamaño de cola	Especifique el tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. Campo obligatorio. El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede crear una cola nueva.
Dirección de correo electrónico de notificación	Especifique una dirección de correo electrónico si se va a enviar un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño concreto.

Campo	Comentarios
Enviar correo electrónico de advertencia cuando el número de transacciones en cola llega a	Especifique el tamaño que la cola que se puede alcanzar antes de que se envíe un correo electrónico de advertencia a la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de notificación.
Formato de lista de opciones	Este campo es obligatorio. Seleccione el formato para registrar los valores de campo de la lista de opciones en los eventos de integración de la siguiente forma: ■ Si desea que los valores se registren como valores de código que no depende del idioma (LIC), seleccione Valores independientes del idioma. **NOTA:** los valores LIC en las listas de opciones suelen ser los mismos que los valores del entorno regional de Inglés - Estados Unidos (ENU). ■ Si desea que los valores se registren en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración, seleccione Idioma de usuario. **NOTA:** después de crear la cola, el campo Formato de lista de opciones se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede cambiar. Si desea cambiar el formato de la lista de opciones de una cola de eventos de integración, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite el cambio.

Gestión de la configuración de eventos de integración

Puede editar la configuración de todas las colas de eventos de integración.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de los eventos de integración (en la página 886). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en la cola se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar los procedimientos aquí descritos, su rol debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

Para gestionar la configuración de los eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.

3 En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.

4 En la página Gestión de cola de integración, haga clic en el vínculo Editar de la cola.

5 En la página Configuración de cola de eventos de integración, se pueden realizar las siguientes tareas:

Tarea	Acción
Desactivar una cola.	Seleccione Desactivado para desactivar todas las colas, incluyendo la cola predeterminada.
Actualizar el tamaño de una cola.	Especifique un valor en el campo Tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede aumentar el tamaño de la cola.
Eliminar las transacciones de una cola.	Para eliminar todas las transacciones de la cola, active la casilla de verificación Cuando haga clic en Guardar, limpiar todas las transacciones y, a continuación, haga clic en Guardar para eliminar las transacciones. Para eliminar transacciones antiguas, haga clic en el icono de la agenda y seleccione una fecha en el campo Cuando haga clic en Guardar, limpiar las transacciones más antiguas que. Haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.
Configure Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño determinado.	Especifique la dirección de correo electrónico y (opcionalmente) especifique el tamaño que se permite que alcance la cola antes de enviar el correo electrónico de advertencia. Haga clic en Guardar para guardar la configuración de correo electrónico.
Especifique cómo se registran los valores de los campos Fecha y hora (por ejemplo, ModifiedDate, CreatedDate) en los eventos de integración.	Seleccione un valor en el campo Zona horaria: ■ **Formato UTC**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y hora en la zona horaria GMT, con el formato especificado por el estándar W3C para Tiempo universal coordinado (UTC), de la siguiente manera: AAAA-MM-DDTHH:MM:SSZ Por ejemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, que corresponde al 12 de junio de 2017, 9:44:15 GMT. **NOTA:** Las fracciones de segundo no se registran.

Tarea	Acción
	■ **UTC**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y la hora en la zona horaria GMT, con el siguiente formato: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por ejemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde con el 12 de junio de 2017, 9:44:15 GMT. ■ **Zona horaria del usuario**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y la hora de la zona horaria del usuario que actualizó el registro con el siguiente formato: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por ejemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde con el 12 de junio de 2017, 9:44:15, en la zona horaria del usuario. Si deja el campo Zona horaria en blanco, se registran la fecha y la hora de la zona horaria del usuario que actualizó el registro, con el formato que se muestra antes para el valor Zona horaria de usuario. Tras cambiar el valor en el campo Zona horaria, los usuarios deben cerrar todas las sesiones de Oracle CRM On Demand, incluidas las sesiones de servicios web, y volver a iniciar sesión para poder utilizar la nueva configuración. **NOTA:** puede definir el campo Zona horaria sólo para la cola predeterminada. Las demás colas heredan la configuración seleccionada para la cola predeterminada de la compañía. El campo Zona horaria aparece para todas las colas, pero es de sólo lectura para las colas distintas de la cola predeterminada.

NOTA: el campo Formato de lista de opciones determina el formato para registrar los valores en los campos de lista de opciones en los eventos de integración escritos en la cola. Los valores se pueden registrar en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración o como valores de código que no depende del idioma (LIC).

Después de crear una cola de eventos de integración, el campo Formato de lista de opciones se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede cambiar. Si desea cambiar el formato de lista de opciones para una cola de eventos de integración, incluida la cola predeterminada, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite el cambio. Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care cambia el formato de los valores de la lista de opciones para una cola, el cambio sólo se aplica a los valores de la lista de opciones en los eventos de integración que se crean después de cambiar el formato. Al cambiar el formato de la lista de opciones para una cola, no se cambia el formato de los valores de la lista de opciones en los eventos de integración que ya existen en la cola.

Gestión de contenidos

Con frecuencia, las compañías desean realizar un seguimiento de los productos en los que los clientes demuestran interés y que compran posteriormente. Para ayudar a los empleados de la compañía a hacer un seguimiento de la información del producto, puede configurar un catálogo de productos. La configuración del catálogo de productos consiste en agrupar los productos por categorías (si es necesario) y, a continuación configurar los productos dentro de cada categoría. En los productos se incluyen los productos, servicios y opciones de formación periódicos o puntuales.

En las siguientes secciones se describen las formas en las que el seguimiento de los productos resulta útil en Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Un representante de ventas que trabaje en una oportunidad de ventas puede crear un registro de oportunidades para realizar un seguimiento de los detalles de interés de un cliente, incluido los ingresos potenciales de la operación. Puede que un cliente esté interesado en varios productos y también esté pensando en comprar un contrato de servicios. El representante de ventas puede desplazarse por la sección Productos del registro de oportunidades para vincular los registros de productos con cada uno de los elementos que el cliente pudiera comprar. En cuanto al contrato de servicios, facturado mensualmente, el representante de ventas también puede registrar la información de ingresos periódicos. De esta forma, el registro de oportunidades proporciona una información completa acerca de un trato potencial y permite que la compañía:

- Realice un seguimiento de los productos que pertenecen a cada oportunidad
- Calcule flujos de ingresos generados en el tiempo en función de dichos productos (productos periódicos y no periódicos)

Activos

Tanto los profesionales de servicios como de ventas encuentran que es útil conocer los productos y servicios de la compañía que el cliente ya ha comprado. En Oracle CRM On Demand, se puede realizar un seguimiento de los productos o activos comprados vinculando los registros del producto a un registro de contacto o cuenta del cliente.

Pronósticos

Un pronóstico es una instantánea periódica del rendimiento de ventas compilada a partir de los registros de productos u oportunidades individuales. Una ventaja del enlace de los productos con los registros de contacto, cuenta u oportunidad es que la compañía puede determinar si desea generar pronósticos en función del producto y del ingreso periódico.

Si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por productos en lugar de ingresos por oportunidades, los empleados pueden especificar los productos que se deben utilizar para los totales de pronósticos.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la Gestión de contenidos:

- Configurar categorías de productos (en la página 893)

- Configurar los productos de la compañía (en la página 894)
- Configurar listas de precios para PRM (en la página 896)
- Configuración de listas de precios para Life Sciences (en la página 900)
- Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 903)
- Gestión de imágenes de página de detalles (consulte "Gestión de las imágenes de página de detalles" en la página 905)
- Configurar guiones de evaluación (consulte "Configuración de guiones de evaluación" en la página 906)

Configurar categorías de productos

Si la lista de productos de la compañía es extensa, es una buena idea organizar los productos en agrupaciones lógicas, cada uno con un nombre que tenga significado para la compañía. Estas agrupaciones se denominan categorías de productos. Las categorías ayudan a buscar un producto o conjunto de productos porque permiten ordenar la lista para encontrar rápidamente lo que se necesita. Las categorías de productos también permiten que los empleados identifiquen rápidamente el producto adecuado que vincular con sus oportunidades. Por ejemplo, una compañía de equipos de oficina podría configurar las siguientes categorías: Fotocopiadoras, aparatos de fax, servicio, y sumunistros.

Se pueden tener tantas categorías y subcategorías (secundarias) como se deseen.

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si no se han definido las categorías de productos en su compañía, determine las categorías y las subcategorías antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, comience por la categoría principal y después agregue las categorías secundarias.

Para configurar las categorías de productos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. Haga clic en el enlace Categorías de productos.
4. En la página Lista de categorías de productos, realice una de las siguientes acciones:
   - Para añadir una categoría, haga clic en Nuevo.
   - Para actualizar información sobre la categoría, haga clic en Editar en el registro correspondiente.

     NOTA: Para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda de la categoría existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o por sus gerentes.

- Para añadir una categoría secundaria a una categoría existente, haga clic en el enlace de la columna Nombre de categoría y, a continuación, haga clic en Nuevo en la sección Categorías secundarias.

5 En la página Editar categoría, especifique la información necesaria. El límite de caracteres de Nombre de categoría es 100.

6 Guarde el registro.

Configurar los productos de la compañía

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si va a agrupar productos por categorías, configure las categorías antes de definir los productos.

Para que los empleados puedan vincular los productos con las oportunidades, debe configurar el inventario de productos. Al definir los productos, marque aquellos que desea que aparezcan en la lista de productos que los empleados pueden solicitar (de modo que puedan vincular los productos con sus oportunidades).

NOTA: puede mostrar una imagen en la página Detalles del producto; por ejemplo, puede que desee mostrar una fotografía del producto o del empaquetado del producto. Para obtener más información, consulte Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro.

Para agregar productos

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.

3 En la sección Catálogo de productos, haga clic en el enlace Productos.

4 En la página Lista de productos, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar un producto, haga clic en Nuevo.
- Para actualizar información sobre el producto, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

  NOTA: para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda del producto existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o los gerentes.

5 Complete la información en la página de edición de producto y guarde el registro.

NOTA: para que los empleados puedan disponer del producto (y vincularlo con sus oportunidades), asegúrese de que la casilla de verificación Disponible para pedido está activada.

CONSEJO: los productos no se pueden eliminar. Puede desactivar el producto quitando la marca de la casilla de verificación Disponible para pedido. De esta manera, el producto desaparece de la lista de productos que los empleados pueden seleccionar.

En la tabla siguiente se describe la información de campos de los productos. El administrador de la compañía puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla. (Para obtener más información sobre los campos de los productos consulte Campos de productos.)

Campo	Descripción
Información clave sobre el producto	
Categoría de producto	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Clase	Agrupación de productos a la que pertenece el producto. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de precio	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Producto principal	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de producto	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si va a definir un producto automotriz, el campo Tipo de producto debe establecerse en Vehículo. Si va a definir un producto de distribución de muestra (donde Tipo esté establecido en Muestra), el campo Tipo de producto debe establecerse en Muestra o dejarse vacío.
Clase terapéutica	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº de pieza	Número de pieza del producto.
Disponible para pedido	Active esta casilla de verificación para que el producto se pueda enlazar a cualquier otro registro, aparezca en la ventana Búsqueda de productos, en las listas y esté disponible en la búsqueda de la barra Acción y la búsqueda avanzada. Si esta casilla de verificación está desactivada, el producto aparece solo al utilizar la búsqueda de la barra Acción o la búsqueda avanzada.
Tipo	Tipo de producto, que puede ser uno de los siguientes: Producto, Servicio, Capacitación, Mercado, Competencia, Detalles, Muestra o Ítem promocional. Para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe seleccionar los siguientes valores para Tipo: ■ Detalles, si el ítem es Productos detallados ■ Muestra, si el ítem es Distribución de muestra ■ Ítem promocional, si el ítem es Ítem promocional distribuido Al seleccionar estos tipos, se filtra el tipo de productos (productos detallados, muestras o ítems promocionales) que están visibles en las listas de opciones Distribución de muestra, Productos detallados o Ítems promocionales del representante de ventas.

Campo	Descripción
	NOTA: si el Tipo es Muestra, el campo Tipo de producto debe establecerse también en Muestra o dejarse vacío.
Subtipo	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	Estado del producto.
Revisión	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serializado	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Seguimiento por número de lote	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador para señalar que el producto está controlado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Información adicional	
Descripción	Información adicional sobre el producto. Este campo tiene un límite de 255 caracteres.

Configurar listas de precios para PRM

Los propietarios de marca pueden mantener y publicar listas de precios de sus productos para que los socios puedan usarlas al crear solicitudes de precios especiales. Los administradores de propietarios de marca pueden crear varias listas de precios y pueden asociar cada cuenta y organización de socios a una de ellas. Se pueden asignar varios productos a una lista de precios y a un precio específico dado.

En las solicitudes de precios especiales, la lista de precios del cliente determina el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) de los productos, mientras que la lista de precios del socio del fabricante determina el costo de compra del revendedor. El mantenimiento de estos precios en las listas de precios simplifica la administración y facilita el procesamiento de precios especiales.

Antes de comenzar: Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.

NOTA: el acceso a las listas de precios está restringido a los administradores de propietarios de marcas que tengan el privilegio Gestionar acceso de PRM en su rol.

Para configurar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.

4 En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
- Para actualizar la información de la lista de precios, haga clic en el enlace Editar de dicha lista de precios.

  NOTA: para limitar los registros que se muestran en esta página, haga clic en el menú en la barra de títulos y cambie el elemento seleccionado. La lista contiene las listas estándar que se distribuyen con Oracle CRM On Demand, junto con las listas que cree usted o sus gerentes.

5 En la página Editar lista de precios, complete la información.

La siguiente tabla describe los campos de las listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Nombre de lista de precios	El nombre de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo	El tipo de lista de precios. Los siguientes valores se encuentran disponibles de forma predeterminada: ■ **DIST COST.** Costos de los distribuidores, que son los costos originales de las existencias que el socio o revendedor debe pagar para comprar productos al propietario de la marca. ■ **MSRP.** Precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que el propietario de la marca recomienda vender los productos a los clientes. Su compañía puede agregar valores a la lista de opciones del campo Tipo. Sin embargo, los valores que se proporcionan por defecto no se deben cambiar. Si se cambian, los campos correspondientes de las solicitudes de precios especiales no se rellenarán con las listas de precios.
Estado	El estado actual de la lista de precios (En progreso o Publicado). El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. Cuando una lista de precios se puede poner a disposición de los usuarios, cambie su estado a Publicado.
Moneda	Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Este campo pasa a ser de sólo lectura cuando guarda el nuevo registro en la lista de precios.
Información adicional	

Campo	Descripción
Creado	El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Publicación de listas de precios

Una vez que el administrador ha actualizado una lista de precios, se puede publicar para los usuarios y se puede usar al crear solicitudes de precios especiales.

Para publicar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el enlace Editar de la lista de precios que desea publicar.
5. En la página Editar lista de precios, seleccione Publicado en el menú Estado.
6. Haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado a Publicado, ocurre lo siguiente:

- La lista de precios se puede asociar a una cuenta u organización de socio.
- Si la lista de precios se ha asociado a un cliente o socio en una solicitud de precios especiales, al crear un producto con precios especiales, la lista de precios se usa para rellenar el campo del precio de venta sugerido por el fabricante (PVPR) y el campo Costo de compra del producto con precios especiales.

  La lista de precios asociada al cliente final en la solicitud de precios especiales se utiliza para el campo PVPR y la lista de precios asociada al socio propietario en la solicitud de precios especiales se utiliza para el campo Costo de compra. También se deben cumplir las siguientes condiciones:

  - La lista de precios asociada al cliente final es del tipo MSRP y la lista de precios asociada al socio propietario es del tipo DIST COST.
  - El estado de la lista de precios es Publicado.
  - El producto que se agrega a la solicitud de precios especiales existe en la lista de precios.
  - La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios y entre las fechas En vigor desde y En vigor hasta del ítem de línea de la lista de precios.

Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios, puede agregar productos como ítems de línea para la lista de precios. Una lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez en una lista de precios determinada.

Para agregar un ítem de línea de lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el nombre de la lista de precios que desea actualizar.
5. En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios.
6. En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

NOTA: también puede acceder a la página Editar ítem de la lista de precios desde una página Editar producto.

En la tabla siguiente se describen los campos de los ítems de línea de lista de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Lista de precios	El nombre de la lista de precios.
Producto	Producto del ítem de la línea de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Si este campo está en blanco, el ítem de línea de la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo de precio	Indica el tipo del precio. El valor predeterminado actual es Estándar.
Precio de lista	El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado.
Información adicional	
Creado	Nombre de la persona que creó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	Nombre de la última persona que modificó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.

Campo	Descripción
Descripción	Información adicional sobre el ítem de línea de la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Configuración de listas de precios para Life Sciences

Las compañías que utilizan Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition pueden crear listas de precios que se pueden asociar a los pedidos. Puede asociar varios productos a una lista de precios. Cada producto tiene un precio específico para una lista de precios concreta.

Para configurar listas de precios para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe tener los privilegios Gestionar contenidos y Activar acceso a pedido activados para su rol. Para asociar listas de precios a pedidos, los usuarios deben tener el privilegio Activar acceso a pedido o Activar operaciones básicas de muestras activado para su rol.

Para agregar productos a la lista de precios, debe poder acceder a la sección de información relacionada Ítems de Línea de Lista de Precios en la página Detalles de lista de precios. De forma predeterminada, está sección no está disponible en la página. Los administradores de la compañía pueden crear un diseño de página personalizado que incluya la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios y, a continuación, asignar el diseño personalizado a cada rol utilizado para configurar listas de precios. Para asignar diseños de página para el tipo de registro Lista de precios a un rol de usuario, el administrador de la compañía debe tener el privilegio Gestionar acceso de PRM. Si el privilegio Gestionar acceso de PRM no está activado para el rol del administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

NOTA: una vez activado el privilegio Gestionar acceso de PRM para el rol del administrador de la compañía, los tipos de registros utilizados para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management están disponibles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre estos tipos de registros, consulte la sección sobre la gestión de relación de socios y alta tecnología de la ayuda en línea. Las listas de precios que tienen el valor Publicado en el campo Estado se pueden asociar a alguno de los tipos de registros utilizados en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Todas las listas de precios se pueden asociar a un registro de pedido, independientemente del valor del campo Estado de la lista de precios.

Para configurar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
   - Para actualizar la información de la lista de precios, haga clic en el enlace Editar de dicha lista de precios.

5 En la página Editar lista de precios, complete la información.

La siguiente tabla describe los campos de las listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Nombre de lista de precios	El nombre de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo	El tipo de lista de precios. Los siguientes valores se encuentran disponibles de forma predeterminada: ■ **DIST COST.** Costos de la compañía farmacéutica, que son los costos originales de las existencias que el médico o la farmacia deben pagar para comprar productos de la compañía farmacéutica. ■ **MSRP.** Precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que la compañía farmacéutica recomienda vender los productos a los clientes. Su compañía puede agregar valores a la lista de opciones del campo Tipo.
Estado	Estado actual de la lista de precios. Los valores disponibles de forma predeterminada son En progreso y Publicado. El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. **NOTA:** la lista de precios está disponible en la ventana de búsqueda del campo Lista de precios en los registros de pedidos independientemente del valor del campo Estado de la lista de precios.
Moneda	Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Al guardar el registro de la nueva lista de precios, este campo se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede actualizar.
Información adicional	
Creado	El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios, puede agregar productos como ítems de línea para la lista de precios. Una lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez en una lista de precios determinada.

Para agregar un ítem de línea de lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el nombre de la lista de precios que desea actualizar.
5. En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios.
6. En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

En la tabla siguiente se describen los campos de los ítems de línea de lista de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Lista de precios	El nombre de la lista de precios.
Producto	Producto del ítem de la línea de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Si este campo está en blanco, el ítem de línea de la lista de precios está vigente indefinidamente.
Nº de pieza del producto	El número de pieza del producto se define como parte de la configuración del producto. Para los productos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, el número de pieza suele estar formado por el nombre del producto y la potencia o la dosis del mismo.
Tipo de precio	Indica el tipo del precio. El valor predeterminado actual es Estándar.
Precio de lista	El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado.
Información adicional	
Creado	Nombre de la persona que creó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.

Campo	Descripción
Modificado	Nombre de la última persona que modificó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre el ítem de línea de la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Gestión de archivos adjuntos de la compañía

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página Gestionar archivos adjuntos, donde podrá revisar los archivos adjuntos.

NOTA: la página Gestionar archivos adjuntos muestra sólo los archivos adjuntos enlazados a registros principales mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Esta página no muestra los archivos adjuntos que están enlazados a registros principales mediante tipos de registro de archivos adjuntos personalizados o bien, archivos adjuntos que se agregan a registros mediante los campos de archivos adjuntos. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos preconfigurado, consulte Acerca de la configuración de archivos adjuntos (consulte "Acerca de la configuración de los archivos adjuntos" en la página 295).

La revisión de los archivos adjuntos le ayuda a determinar:

- Los archivos adjuntos que ocupan un gran espacio de almacenamiento
- Los archivos adjuntos que se han adjuntado más de una vez

  Si un archivo se ha adjuntado más de una vez, considere colocar el archivo adjunto en una ubicación común compartida e indicar a los usuarios que reemplacen los archivos por su ruta correspondiente.
- Usuarios a los que se debe recordar los problemas de almacenamiento de los archivos adjuntos de gran tamaño

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos para gestionar archivos adjuntos, su rol debe tener asignado el privilegio Gestionar contenidos - Gestionar archivos adjuntos e imágenes de página de detalles.

Para revisar archivos adjuntos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. En la sección Gestionar archivos adjuntos e imágenes, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.
4. Realice una de las siguientes acciones:

Tarea	Acción
Ver un archivo adjunto	Seleccione Ver en el menú de nivel de registro para el

Tarea	Acción
	archivo adjunto.
Eliminar un archivo adjunto	Seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto. El archivo eliminado o la URL se moverá a la página Elementos eliminados y se eliminará permanentemente de la base de datos después de 30 días. Si es necesario eliminar varios archivos adjuntos, puede utilizar el comando Eliminación por lotes. Para obtener más información sobre la eliminación por lotes, consulte Creación y uso de listas de archivos adjuntos a continuación.
Reemplazar un archivo adjunto	Para reemplazar un archivo por otro diferente, seleccione Reemplazar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto. En la página Editar, busque el nuevo archivo y guarde el registro. Para reemplazar la URL por otra diferente, haga clic en Reemplazar. En la página Editar, introduzca la información necesaria y guarde el registro. Para obtener instrucciones completas de este procedimiento, consulte Adjuntar archivos y direcciones URL a registros.
Mostrar el recuento de registros	Para mostrar la cantidad de registros con archivo adjunto que cumplen el filtro de lista actual u otras especificaciones, haga clic en el botón Menú y seleccione Recuento de registros.

Creación y uso de listas de archivos adjuntos

Puede restringir la visualización actual de registros para mostrar solo los registros que cumplen criterios específicos (como, por ejemplo, tamaño de archivo mayor que un valor concreto, archivos adjuntos de un tipo concreto, etc.). Puede guardar estas especificaciones como una lista con nombre que puede volver a utilizar siempre que visualice la página Gestionar archivos adjuntos.

Con listas, puede realizar las siguientes tareas:

Tarea	Acción
Creación Lista Nueva	Para crear una lista nueva, haga clic en el botón Menú y seleccione Crear nueva lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas.
Mostrar filtro de lista	Para ver los criterios de filtro de lista actuales, haga clic en el botón Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. La página Lista de vistas muestra los criterios actuales en la ficha Información de filtros y los campos seleccionados en la ficha Campos seleccionados.

Tarea	Acción
Restringir lista	Para restringir los criterios de lista actuales, haga clic en el botón Menú y seleccione Restringir lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas.
Guardar lista	Cuando haya terminado la definición de lista, puede guardarla para un uso futuro. Haga clic en el botón Menú y seleccione Guardar lista. En la página Restringir lista, introduzca un nombre de lista y haga clic en Guardar y ejecutar.
Exportar lista	Puede exportar la lista que se muestra actualmente de archivos adjuntos en un archivo. Haga clic en el botón Menú y seleccione Exportar lista. Para obtener más información, consulte Exportación de registros en listas.
Eliminación por lotes	Para eliminar todos los archivos adjuntos que se muestran en la lista, haga clic en el botón Menú y seleccione Eliminación por lotes. Cuando se le solicite, haga clic en Aceptar. Para obtener más información, consulte Página Cola de eliminación y restauración por lotes (en la página 882).

Gestión de las imágenes de página de detalles

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página de imágenes de páginas de detalles de gestión, donde podrá revisar imágenes asociadas con las páginas de detalles.

La página de imágenes de páginas de detalles de gestión solo muestra las imágenes de las páginas de detalles y ofrece una ubicación central para gestionar todas estas imágenes. Por otro lado, puede visitar las páginas de detalles y gestionar las imágenes de manera individual. Revisar las imágenes le permite determinar qué imágenes están ocupando una gran cantidad de espacio de almacenamiento.

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos de administración de imágenes de la página de detalles, su rol debe incluir los siguientes privilegios de administración: categoría Administración de contenidos:

- Gestionar contenidos
- Administración de contenidos - Administrar archivos adjuntos e imágenes de página de detalles

Para gestionar imágenes de página de detalles

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. En la sección Gestionar archivos adjuntos e imágenes, haga clic en el enlace Gestionar imágenes de páginas de detalles.

4 Se abre la página Gestionar imágenes de página de detalles. Presenta las columnas siguientes:

- **Imagen.** Miniatura de la imagen.
- **Tamaño (en bytes)**. Tamaño de la imagen almacenada en Oracle CRM On Demand.
- **Creado por.** Nombre del usuario que agregó la imagen.
- **Modificado por**. Nombre del último usuario que modificó la imagen.
- **Última modificación.** Hora y fecha de la última modificación de la imagen.
- **Tipo de objeto.** Tipo de registro asociado a la imagen.
- **ID de objeto.** ID de la fila del registro asociada a la imagen.

5 Realice una de las siguientes acciones:

- Para eliminar una imagen, seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
- Para descargar una imagen, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
- Para sustituir una imagen, seleccione Sustituir en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
- Para limitar las imágenes mostradas en la lista, haga clic en el menú desplegable y cambie la selección.

  La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas en la aplicación.
- Para exportar una lista, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Para obtener más información, consulte Exportación de registros en listas.
- Para crear una nueva lista, haga clic en Crear nueva lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas.

Configuración de guiones de evaluación

Es posible configurar guiones de evaluación para ayudar a los usuarios a seguir procesos consistentes al recopilar datos y tomar decisiones. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de los clientes, etc. Las respuestas de las evaluaciones se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Con Oracle CRM On Demand, puede configurar guiones de evaluación que permiten a la compañía:

- Capturar información de actividad para cita, tarea o visita de ventas
- Llevar a cabo encuestas de satisfacción a los clientes
- Recopilar respuestas a planes de negocio
- Automatizar la calificación de las oportunidades potenciales
- Recopilar respuestas a objetivos

- Evaluar oportunidades (reforzando la metodología de ventas de su compañía)
- Realizar encuestas de satisfacción de los clientes para los registros de solicitud de contacto y de servicios.
- Utilizar guiones de llamadas para registros de solicitudes de servicio

Para obtener más información acerca de los guiones de evaluación o ver instrucciones paso a paso sobre la creación de guiones de evaluación, consulte lo siguiente:

- Acerca de los guiones de evaluación (en la página 907)
- Creación de guiones de evaluación (en la página 911)

Acerca de los guiones de evaluación

El *guión de evaluación* es una serie de preguntas que sirven para que los usuarios recopilen datos del cliente. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de clientes, capturar información de la actividad, etc.

Con los guiones, puede puntuar respuestas de los clientes, ponderar las diferentes preguntas y establecer umbrales para crear decisiones. Además, puede asignar campos utilizados en la evaluación al registro principal y, posteriormente, ejecutar informes y análisis basados en esos campos.

Antes de comenzar: Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.

¿Cómo se utilizan los guiones de evaluación?

El proceso de utilización de un guión de evaluación es el siguiente:

1. El usuario abre un guión de evaluación desde una página de detalles del registro. Los guiones de evaluación correspondientes (determinados por los valores del campo de registro especificado) se enumeran en la página de detalles del registro. El usuario también puede buscar otros guiones de evaluación, si es necesario.

2. Al trabajar con las preguntas de evaluación, el usuario reúne información fundamental sobre el cliente, como los detalles sobre la calidad de una oportunidad potencial de ventas y selecciona la respuesta adecuada para cada pregunta en una lista desplegable de opciones.

3. En función de las respuestas, se calcula una puntuación automáticamente y se actualiza el registro. Por ejemplo, la oportunidad potencial se clasifica como calificada o rechazada.

4. Las respuestas a las preguntas se asignan como valores de campo en el registro, de manera que se pueda accede fácilmente a las respuestas, que están disponibles para los informes.

5. Las evaluaciones completadas se almacenan y se puede acceder a ellas en una sección de registros relacionados del registro principal.

¿Qué tipo de guión de evaluación se debe crear?

Se pueden configurar diferentes tipos de guiones de evaluación. Cada tipo de guión de evaluación se ajusta a una tarea específica. Utilice los tipos de guiones de la siguiente manera:

- **Encuesta de cuenta:** utilice este tipo para llevar a cabo encuestas con clientes individuales.
- **Evaluación de actividad**: utilice este tipo para recopilar información importante de visitas de contacto y cuenta.
- **Evaluación del plan de negocio:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad de los planes de negocio.
- **Guión de contacto**: utilice este tipo para llevar a cabo las encuestas de satisfacción de los clientes con clientes individuales.
- **Calificación de oportunidad potencial**: utilice este tipo para ayudar a los representantes de ventas a identificar a las pistas calificadas. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza la calificación de oportunidades potenciales coherentes.

  NOTA: Es posible que un guión de calificación de oportunidad potencial no pueda establecer el campo Estado de la oportunidad potencial en Calificada si no se han rellenado determinados campos de la oportunidad potencial. Para obtener más información, consulte Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial.
- **Evaluación de objetivo:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad del objetivo.
- **Evaluación de oportunidades:** utilice este tipo para incorporar metodologías de ventas y ayudar a los representantes de ventas a evaluar las oportunidades, de manera que puedan ajustar sus estrategias de ventas en la realización de tratos.
- **Solicitud de servicio - Guión**: utilice este tipo para ayudar a los representantes de servicios a evaluar las solicitudes de servicios, por ejemplo, para determinar la prioridad o la ruta de escalada de la solicitud. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza el servicio al cliente consistente.
- **Solicitud de servicio - Encuesta**: utilice este tipo para administrar las encuestas de satisfacción de los clientes (enlazadas a un evento de servicio específico).

Cada tipo de evaluación está enlazada a un tipo de registro correspondiente: Cita, Venta comercial, o Tarea, Cuenta, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Objetivo, Oportunidad o Solicitud de servicio. Si es necesario, puede crear varias evaluaciones de cada tipo y presentar el guión adecuado al usuario. El guión está basado en los criterios de registro especificados.

Proceso de creación de guiones de evaluación

Debe completar varias tareas para configurar un guión de evaluación.

1 Personalice los filtros del guión de evaluación.

  Los filtros permiten definir los criterios utilizados para identificar la evaluación adecuada para una tarea, en función de los valores de campo del registro especificado.

  Por ejemplo, un guión de evaluación de calificación de oportunidad potencial se puede configurar con los siguientes filtros:

  - Tipo de cuenta = Oro

- Segmento = Grande
- Región = Oeste

Posteriormente, cuando un usuario abra un guión de evaluación de un registro de oportunidad potencial con los correspondiente valores, aparecerá el guión de calificación de pista adecuado.

Todos los tipos de guiones de evaluación utilizan los mismos cuatro campos, cada uno con una lista de opciones de valores definida. Para personalizar los filtros, debe:

a. Introducir los nombres para mostrar de los campos del filtro y los valores de la lista de opciones de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

   Para obtener más información, consulte Creación de guiones de evaluación (en la página 911).

b. Agregar los campos del filtro a los diseños de página de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

2. Cree el guión de evaluación:

   a. Especifique los detalles del guión.

   b. Agregue criterios (preguntas) al guión.

   c. Agregue una lista de posibles respuestas para cada pregunta.

   Para obtener más información sobre estos pasos, consulte Creación de guiones de evaluación (en la página 911).

3. Permita que los usuarios accedan al guión:

   a. Para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, configure el rol de usuario y los perfiles de acceso:

      - **Para crear evaluaciones .** Para que un usuario pueda crear guiones de evaluación, debe permitir el acceso del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Lectura/Modificación para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede crear para el tipo registro Evaluación.
      - **Para ver evaluaciones .** Para que un usuario pueda ver los detalles de una evaluación, debe permitir el acceso de lectura del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Sólo lectura para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede leer todos los registros para el tipo registro Evaluación.

      Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 347). Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 373).

   b. Para cada tipo de registro para el que haya creado guiones de evaluación, agregue la sección de guión de evaluación adecuada a la información que se muestra en la página de detalles del registro. Para

obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

Ejemplo de un guión de evaluación

Un guión típico que el administrador de una compañía puede desear configurar es un guión de calificación de oportunidades potenciales, que se utiliza para determinar si se va a calificar o rechazar una oportunidad potencial.

En la siguiente tabla se muestran valores de ejemplo que se pueden utilizar para un guión.

Campo del guión	Valor del ejemplo
Tipo	Calificación de oportunidades potenciales
Puntuación de umbral	50
Valor de resultado si se cumple el umbral	Calificada
Valor de resultado si no se cumple el umbral	Descalificado
Campo para asignar valor de resultado a	Descripción

En la siguiente tabla se muestran algunos ejemplos de criterios del guión de calificación de oportunidades potenciales.

Criterios	Importancia
¿Cuál es el estado actual del presupuesto?	50
¿Qué impulsa el plazo de este proyecto?	25
¿Cuándo está planificado tomar una decisión?	25

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de respuestas y puntuaciones para la pregunta "¿Cuál es el estado actual de presupuesto?".

Responder	Puntuación
Presupuesto aprobado	100
Presupuesto rechazado	0

La puntuación de cada criterio se calcula multiplicando la importancia del criterio por la puntuación de la respuesta, donde la importancia es un porcentaje. En este ejemplo, si un usuario elije la respuesta Presupuesto aprobado, la puntuación para la pregunta se calcula de la siguiente manera:

(0,5 * 100) = 50

La puntuación total del guión es la suma de las puntuaciones de todos los criterios. Si el resultado final del guión coincide o supera el umbral definido en el guión, el valor del campo Descripción de la página Detalles de oportunidad potencial se define como Calificada. Si la puntuación queda por debajo del umbral, el valor del campo se define como Descalificada.

Cuando se calculan las puntuaciones de las evaluaciones, se aplican las siguientes reglas:

- Las puntuaciones de las preguntas individuales se redondean al decimal más cercano.
- La puntuación total de la evaluación se redondea al número entero más cercano.

- Las reglas de redondeo se basan en reglas matemáticas estándar, de modo que un valor decimal inferior a 0,5 se redondea por defecto, mientras que un valor decimal de 0,5 o superior se redondea por exceso.

Creación de guiones de evaluación

Para personalizar los filtros de guiones de evaluación y crear un guión de evaluación, siga los pasos de este tema.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar acceso a evaluaciones y Gestionar contenidos.
- Si es necesario, personalice los valores de la lista de opciones y los campos que desea utilizar como parte de los criterios de evaluación. Por ejemplo, puede agregar campos personalizados que muestren la información recopilada durante una entrevista con el cliente. Cuando configura el guión, puede asignar las respuestas a esos campos personalizados.
- Antes de comenzar a crear guiones de evaluación, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 907).

  No olvide agregar los nuevos campos al diseño de página de ese registro. Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

NOTA: no puede traducir los componentes de los guiones de evaluación directamente en Oracle CRM On Demand. Si desea utilizar un guión de evaluación en más de un idioma, debe crear una versión del guión en cada idioma.

Puede utilizar filtros de guiones de evaluación para identificar qué guión es el más adecuado para presentar a un usuario para una tarea, en función de los criterios de registro especificados. El siguiente procedimiento describe cómo personalizar los filtros de guiones de evaluación.

Para personalizar los filtros del guión de evaluación (opcional)

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
3. En Configuración de tipos de registro, haga clic en Evaluación.
4. Haga clic en Configuración de campos de evaluación.
5. Haga clic en Editar y edite la columna Nombre mostrado para los filtros 1, 2, 3 y 4.
6. Para cada campo, haga clic en Editar lista de opciones y configure los valores de la lista de opciones.

   CONSEJO: mantenga <Sin valor> como el primer valor de la lista de opciones, a menos que desee forzar la selección de un valor de la lista.
7. Guarde el registro.

8 Para cambiar la etiqueta de esos campos en las páginas del registro utilizadas por sus empleados, acceda a la sección Configuración de campos de cada uno de los tipos de registro con los que esté ejecutando los guiones de evaluación.

NOTA: los mismos valores de lista de opciones configurados para los campos de evaluación se muestran en esos otros registros. Sin embargo, puede personalizar el nombre mostrado de esos campos para cada tipo de registro.

Para crear un guión de evaluación

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.

3 Haga clic en el enlace Guiones de evaluación.

4 En la página Lista de evaluaciones, haga clic en Nueva evaluación.

5 En la página Edición de evaluación, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de los campos de las evaluaciones. Un administrador puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla.

Campo	Descripción
Nombre	Límite de 50 caracteres. Utilice un nombre descriptivo que incluya la finalidad del guión. Si los empleados de la compañía emplean varios idiomas, incluya el idioma en el nombre del guión.
Tipo	Determina el tipo de registro al que está enlazado el guión. Las opciones disponibles son: Encuesta de cuenta, Evaluación de actividad, Evaluación de plan de negocio, Guión de contacto, Calif. oportunidad potencial, Evaluación de objetivo, Evaluación de oportunidad, Solicitud de servicio - Guión y Solicitud de servicio - Encuesta.
Activa	Solo estarán disponibles para los usuarios los guiones que estén activos.
Filtro 1, 2, 3, 4	Muestra la etiqueta configurada para la categoría de evaluación.
Puntuación de umbral (1-100)	Permite calcular el resultado de los guiones. Si la puntuación del guión es igual o mayor que el umbral, el resultado se ha cumplido.
Campo para asignar puntuación a	Determina el campo para mostrar la puntuación en el registro principal.
Valor de resultado si se cumple el umbral	(Opcional) Determina el valor para mostrar si se cumple el resultado. Por ejemplo, si la oportunidad potencial cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar *Calificada*.
Valor de resultado si no se	(Opcional) Determina el valor para mostrar si no se cumple el

Campo	Descripción
cumple el umbral	umbral. Por ejemplo, si la oportunidad potencial no cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar *Rechazada*.
Campo para asignar valor de resultado a	(Opcional) Determina el campo para mostrar el resultado en el registro principal cuando finaliza el guión.
Eliminar casilla de comentarios	Active esta casilla de verificación para que no se pueda agregar comentarios cuando finalice una evaluación. Si no se activa, aparece una casilla de comentarios donde puede introducir un comentario cuando termine la evaluación.
Control de respuesta	Determina el control que se utiliza para agregar respuestas a los criterios de evaluación. Las opciones son: Lista desplegable o Botón de selección.

NOTA: para que un guión de evaluación aparezca en la página de detalles del registro, debe estar activo y tener al menos un criterio definido.

6 Haga clic en Guardar.

7 En la página Detalles de evaluación de la sección Criterios, haga clic en Nuevo o en Editar.

8 En la página Criterios, rellene la siguiente información.

En la tabla siguiente se describen los campos que debe rellenar para los criterios.

Campo	Descripción
Pedido	Determina la secuencia de las preguntas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación.
Nombre de criterio	Nombre corto y descriptivo que resume la pregunta. El campo tiene un límite de 20 caracteres.
Pregunta	Pregunta que el usuario responde. El campo tiene un límite de 50 caracteres.
Importancia	Porcentaje entre 0 y 100 que indica la importancia de la pregunta. La suma de las importancias de todas las preguntas debe ser 100.
Asignar respuesta a campo	Especifique un campo del registro principal para asignar la respuesta a la pregunta en el campo Pregunta. Cuando las respuestas se asignan al registro principal se consigue la disponibilidad de los valores para la integración, los informes y las listas.

9 En la página Detalles de evaluación, haga clic en cada nombre de criterio y, a continuación, en los botones Nuevo o Editar de la sección Respuestas.

10 En cada página Respuestas, rellene la siguiente información:

Campo	Descripción

Campo	Descripción
Pedido	Determina la secuencia de las respuestas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación.
Responder	Introduzca una respuesta válida para la pregunta. El límite es de 30 caracteres.
Puntuación	Número de puntos asociados a la respuesta. La puntuación de la respuesta seleccionada se multiplica por la importancia de la pregunta asociada para determinar la puntuación total de pregunta/respuesta.

11 Guarde los cambios.

NOTA: para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, debe configurar el rol de usuario para proporcionar el acceso a los guiones de evaluación. Para obtener información sobre la configuración necesaria para el rol de usuario, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 907).

CONSEJO: asegúrese de que cada rol tiene un diseño de página que incluye los nuevos campos agregados para la evaluación.

Complementos de aplicación

Este tema proporciona información sobre la administración de complementos de aplicación. El administrador de la compañía debe activar los complementos que tiene disponibles el usuario. Si el encabezado Complementos de aplicación no aparece en la página Administración, significa que no se ha activado ningún complemento.

- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 914).
- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Social Network, consulte Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 916).
- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Eloqua Engage, consulte Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 917).

Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring

Antes de utilizar Oracle Social Engagement and Monitoring, debe configurar primero la característica para activar Oracle CRM On Demand para crear registros de solicitudes de servicio o contactos basados en la supervisión social.

Nota: para configurar Oracle Social Engagement and Monitoring, el rol del usuario debe tener el privilegio Gestionar acceso de Social Engagement and Monitoring. Para utilizar Oracle Social Engagement and Monitoring, el rol del usuario debe tener el privilegio Integración de Social Engagement and Monitoring.

Para configurar el acceso al registro de Oracle Social Engagement and Monitoring

1 Vaya a Administrador y, a continuación, a Oracle Social Engagement and Monitoring.

2 Seleccione las casillas para Contacto y Solicitud de servicio y haga clic en Guardar.

Para activar las funciones de solicitud de servicio, el administrador de la compañía debe agregar los campos de Oracle Social Engagement and Monitoring al diseño de página de solicitud de servicio para su rol. Para obtener más información, lea Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185).

Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand

Si la compañía utiliza Oracle Social Network, puede integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Después de integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, los usuarios de la compañía pueden compartir información de los registros de Oracle CRM On Demand como objetos sociales en Oracle Social Network.

NOTA: los usuarios de Oracle Social Network que no sean usuarios de Oracle CRM On Demand pueden acceder al objeto social para un registro compartido desde Oracle CRM On Demand si otro usuario los agrega a los objetos sociales de Oracle Social Network. Del mismo modo, los usuarios de Oracle CRM On Demand que no tengan acceso a un registro específico de Oracle CRM On Demand pueden acceder al objeto social para dicho registro en Oracle Social Network si otro usuario los agrega al objeto social en Oracle Social Network.

Para integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, realice las siguientes tareas:

1 Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y pida que se active el privilegio de integración Oracle Social Network para su rol de administrador de la compañía.

   Una vez que Oracle CRM On Demand Customer Care haya activado el privilegio de integración Oracle Social Network, el enlace Oracle Social Network pasa a estar disponible en la sección Complemento de aplicación de Página inicial de administración en Oracle CRM On Demand.

2 En Oracle CRM On Demand, configure los ajustes de integración de Oracle Social Network como se describe en Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 916).

3 Configure los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios utilizar la integración de Oracle Social Network, como sigue:

   - Agregue la sección de información relacionada de Social a los diseños de página correspondientes para los tipos de registros.
   - Active el privilegio Integración de Oracle Social Network y haga que la ficha Web de Social esté disponible para los roles de usuario si es necesario.

   NOTA: los usuarios que dispongan de un diseño de página personalizado al que se agrega la sección de información relacionada de Social no ven la sección Social en su diseño de página de forma predeterminada. Para obtener información sobre la manera en que los diseños de página personalizados interactúan con los diseños de página para roles, consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 244). Para obtener información sobre el restablecimiento de los diseños de página al diseño predeterminado, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 377).

Para obtener más información sobre la integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 185)
- Adición de roles (en la página 347)

Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network

En este tema se describe el modo de configurar los ajustes para la integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Como parte de la configuración, se especifican los tipos de registros que deben estar disponibles para compartir en Oracle Social Network. Los siguientes tipos de registros de Oracle CRM On Demand se pueden compartir como objetos sociales en Oracle Social Network:

- Cuenta
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

  Puede hacer que uno o varios de estos tipos de registros estén disponibles para compartir en Oracle Social Network.

También se especifican los campos de cada tipo de registro que se pasan a Oracle Social Network. Para cada tipo de registro, puede seleccionar un máximo de 10 campos para el registro en Oracle Social Network y puede especificar el orden en el que se muestran los campos.

NOTA: cuando se comparte un registro en Oracle Social Network, aparece un título en el encabezado del objeto social para el registro en Oracle Social Network. El título que aparece en el objeto social en Oracle Social Network es igual que el título del registro de la página de detalles del registro en Oracle CRM On Demand. El título no se considera uno de los 10 campos que puede seleccionar para que se muestre en Oracle Social Network.

Para configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand (en la página 915).

Antes de empezar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio de integración Gestionar Oracle Social Network. Además, debe tener la siguiente información:

- La URL para la instancia de la compañía de Oracle Social Network
- Un ID de usuario de integración y una contraseña de integración para Oracle Social Network

Para configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2. En la sección Complemento de aplicación, haga clic en Oracle Social Network para abrir el Asistente de administración de Oracle Social Network.

3. En el Asistente de administración de Oracle Social Network, en Paso 1, Configuración general, introduzca la siguiente información:
   - La URL para la instancia de Oracle Social Network de la compañía
   - El ID del usuario de integración para Oracle Social Network
   - La contraseña de integración para Oracle Social Network

4. En Paso 2, Acceso de tipo de registro, realice lo siguiente para cada tipo de registro que desee permitir que los usuarios compartan en Oracle Social Network:

   a. Seleccione la casilla de verificación ¿Activar en OSN?

   b. Haga clic en Configuración de campos para el tipo de registro y mueva los campos que desea que aparezcan en el objeto social en Oracle Social Network de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Puede seleccionar hasta un total de 10 campos.

   c. En la lista Campos seleccionados, utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para organizar el orden en el que los campos deben aparecer en el objeto social en Oracle Social Network.

      Los campos aparecen en dos columnas en el objeto social en Oracle Social Network. El primer campo de la lista Campos seleccionados aparece en la parte superior izquierda del objeto social, el segundo en la parte superior derecha, el tercero debajo del primer campo a la izquierda del registro y así sucesivamente.

5. Cuando termine de configurar el acceso de tipo de registro y los campos para cada tipo de registro, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

NOTA: después de configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network, la sección de información relacionada de Social pasa a estar disponible para cada uno de los tipos de registro que ha activado para la integración con Oracle Social Network. Puede agregar la sección Social a los diseños de página para el tipo de registro si es necesario. La sección Social no se agrega a ninguno de los diseños de página de forma predeterminada.

Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage

Puede configurar Oracle CRM On Demand para enviar correos electrónicos de marketing a los contactos y oportunidades potenciales del cliente mediante Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y su producto complementario, Oracle Eloqua Engage. Después de completar esta configuración, los usuarios de Oracle CRM On Demand pueden crear estos correos electrónicos desde una plantilla de correo electrónico diseñada para sus contactos de cliente. Estos usuarios pueden enviar correos electrónicos a contactos u oportunidades potenciales individuales desde una página de detalles o a una lista de contactos u oportunidades potenciales desde una página de lista si ha configurado el valor Permitir el envío de correos electrónicos de Engage desde listas. En Oracle Eloqua Engage se registran todos los correos electrónicos enviados y se realiza un seguimiento de actividades como la apertura y el envío de correos electrónicos, y de los clics de acceso. Para obtener información sobre Oracle Eloqua Engage, consulte Sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html. Para obtener información sobre el envío de correos electrónicos, consulte Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage.

NOTA: la compañía debe comprar las licencias necesarias para utilizar Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage son productos con licencia independiente de Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Debe disponer de una instancia de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage que pueda configurar para la compañía. Además, su rol de usuario debe incluir los siguientes privilegios:

- Integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gestionar la integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Si estos privilegios no están activados para el rol de administrador, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para configurar el envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Complemento de aplicación, haga clic en el enlace Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

   NOTA: Si su función no incluye el privilegio Gestionar la integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, el enlace de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service no estará disponible en la Página inicial de administración.
3. En la página Administración de integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, en Opciones de Engage, configure los siguientes cuadros o campos según sea necesario.

Campo	Descripción
URL de Engage	URL de la instancia de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage, por ejemplo: https://secure.eloqua.com Puede obtener esta URL durante el proceso de implementación de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Permitir el envío de correos electrónicos de Engage desde Listas	Seleccione este campo si desea que Oracle CRM On Demand envíe correos electrónicos a una lista de contactos del cliente con Oracle Eloqua Engage.

4. Haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los correos electrónicos de marketing:

- Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage
- Sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
  http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html

Gestión de Life Sciences

Mediante el enlace global Administración y la sección Gestión de Life Sciences de la página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Gestionar y eliminar plantillas de visitas inteligentes. Para obtener más información, consulte Gestión de visitas inteligentes (en la página 919).
- Configurar preferencias relacionadas con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener más información, consulte Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences (en la página 923).
- Designar los contactos que muestrear. Para obtener más información, consulte Autorización de contactos para recibir muestras (consulte "Autorización de contactos a recibir muestras" en la página 927).
- Configure el envío automático de transacciones de muestra mediante flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 929).

Gestión de visitas inteligentes

Puede gestionar visitas inteligentes si el rol de usuario tiene el nivel de acceso adecuado para el tipo de registro de la visita inteligente (ya sea Predeterminado o Acceso de propietario). Puede revisar, editar y actualizar los detalles y los ítems de línea adjuntos a una llamada inteligente en la plantilla Gestión de plantillas de visitas inteligentes. Después de la edición, la plantilla de visita inteligente revisada se podrá aplicar según sea necesario y se guardará como una plantilla pública o privada.

Restricciones que se aplican a visitas inteligentes

Si utiliza visitas inteligentes, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Oracle CRM On Demand no admite filtrado de asignaciones de productos para visitas inteligentes. Si activa el filtrado de asignaciones mediante el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, las reglas de filtrado de asignaciones no se respetan para ninguna de las plantillas de visitas inteligentes guardadas. Si utilizan los representantes de ventas estas plantillas, no se limitan a acceder solo a sus productos asignados cuando utilicen las secciones de información relacionada con la visita, como Productos detallados, Ítems promocionales distribuidos o Muestras distribuidas.
- Las visitas inteligentes no admiten filtrado de asignaciones de muestra para la sección de información relacionada Muestras distribuidas en una página Detalle de visita. Por ejemplo, el selector de productos para muestras distribuidas solo muestra los productos asignados al usuario que tienen el tipo Muestra y el tipo de asignación Asignación de muestras. Sin embargo, si esta información de visita se guarda como una plantilla de visita inteligente, el selector de productos para muestras distribuidas muestra todos los productos del tipo Muestra e Ítem promocional, y el tipo de asignación Asignación de muestras y Asignación ítems promocionales.

- En una página Detalle de visita inteligente, no puede editar un registro Productos detallados existente utilizando el enlace Producto de la sección de información relacionada Productos detallados, porque al hacer clic en el enlace Producto para la edición en línea se produce una excepción. Para editar un registro Productos detallados existente desde una página Detalle de visita inteligente, haga clic en el botón Editar del registro en lugar de utilizar el enlace Producto del registro.
- Las reglas de bloqueo de productos no se aplican a las plantillas de visitas inteligentes. Para obtener más información, consulte Acerca del bloqueo de productos y de las plantillas de visitas inteligentes.

NOTA: no puede duplicar las plantillas de visita inteligente. Cada plantilla debe ser única.

Para gestionar visitas inteligentes

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Gestionar visitas inteligentes.
3. En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes
   - Para revisar la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.
   - Para eliminar la visita inteligente, haga clic en Eliminar en la fila correspondiente.
   - Para editar los detalles de una visita inteligente, haga clic en Editar en la fila adecuada.

     Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de visita, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes.
   - Para editar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle de visita inteligente y, a continuación, haga clic en Editar junto al ítem de línea correspondiente.
   - Para eliminar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle visita inteligente y, a continuación, haga clic en Eliminar junto al ítem de línea correspondiente.
   - Para agregar un nuevo ítem de línea a la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.

     Para obtener más información sobre cómo agregar ítems de línea a una visita inteligente, consulta las siguientes tareas.
   - Las plantillas de visita inteligente revisadas se pueden aplicar normalmente y guardar como plantillas públicas o privadas, como se describe en las siguientes tareas de Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes:
     - Para realizar el seguimiento de una visita (visita de ventas) a clientes
     - Para guardar la información de visita como plantilla
4. En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en el botón Menú.

   En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde el botón Menú de la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes.

Para	Realice estos pasos

Para	Realice estos pasos
Libro de asignación de lotes	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 425).
Restringir lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Crear y restringir listas.
Guardar lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Guardar lista.
Mostrar filtro de lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas.
Gestión de listas	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas.
Crear lista nueva	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en Crear y restringir listas.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de producto detallada a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información detallada de un producto a un registro de visita

1. En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Productos detallados y haga clic en Nuevo.

   NOTA: si la sección Productos detallados no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Productos detallados al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Editar producto detallado, especifique la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar la información detallada de producto a un registro de llamada.

3. Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información muestras distribuidas de un producto a un registro de visita

1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Muestras distribuidas y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Muestras distribuidas no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Muestras distribuidas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2 En la página Editar muestras distribuidas, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de llamada.

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de visita inteligente. Para obtener más información sobre muestras distribuidas, consulte Entrega de muestras durante una visita de ventas.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita inteligente.

Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita inteligente

1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Ítems promocionales y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Ítems promocionales no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Ítems promocionales al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2 En la página Editar ítems promocionales, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Ediciones de ítem promocional distribuido, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems promocionales al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente

1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Libros y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Libros no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Libros al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2 En la página Libros, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Editar libros, consulte Campos de libro (en la página 428).

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de libros al registro de visita inteligente.

Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences

Como administrador, puede configurar las siguientes preferencias para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en la página Preferencias relacionadas con Life Sciences:

- Preferencias de Life Sciences:
  - Generar historial de actividad de visita
  - Permitir el envío de llamadas futuras y transacciones de muestra
- Definir preferencias relacionadas con la muestra:
  - Número de veces que se puede muestrear un contacto
  - Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas
  - Activar validación de región de permiso de contacto
  - Activar validación de firma

Puede actualizar las preferencias relacionadas con Life Sciences haciendo clic en Editar en la página Preferencias relacionadas con Life Sciences y guardando las actualizaciones o utilizando la edición en línea para actualizar las preferencias individuales.

Antes de comenzar: Su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a farmacéutica para establecer las preferencias de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para establecer preferencias relacionadas con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

1 Desplácese a la página de administración Preferencias relacionadas con Life Sciences haciendo clic en Administrador, Otros asuntos relacionados con Life Science (en la sección Gestión de Life Sciences) y, a continuación, en Preferencias relacionadas con Life Science.

2 Establezca las siguientes preferencias como se indica a continuación:

En la sección Preferencias de Life Sciences:

- Generar historial de actividad de visita

  Seleccione esta configuración para generar los datos del historial de interacciones de la actividad de visitas para poder visualizarlos y utilizarlos en la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

  NOTA: elija esta configuración sólo si es un usuario con licencia para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Permitir el envío de llamadas futuras y transacciones de muestra

  Seleccione este valor para permitir a los usuarios enviar llamadas y transacciones de muestra con fecha futura.

  NOTA: elija esta configuración sólo si es un usuario con licencia para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

En la sección Definir preferencias relacionadas con la muestra:

- Número de veces que se puede muestrear un contacto

  Para obtener más información sobre el establecimiento de esta preferencia, consulte Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducir válido para la región (consulte "Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región" en la página 925).

- Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas

  Para obtener más información sobre el establecimiento de esta preferencia, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 926).

- Activar validación de región de permiso de contacto

  Seleccione esta configuración para que Oracle CRM On Demand compruebe la validez de la licencia del contacto en esta región para todas las llamadas que contienen una dirección en EE.UU., cuando un representante de ventas farmacéuticas distribuya muestras de producto a un médico o a otro tipo de proveedor sanitario. Si se selecciona esta configuración, Oracle CRM On Demand valida lo siguiente:

  - La región especificada en la dirección de la llamada es la misma que la región especificada en el permiso del contacto en esta región.
  - La fecha de la llamada se sitúa en el período activo del permiso del contacto en esta región, es decir, la caducidad de dicho permiso no puede ser anterior a la fecha de la llamada. Si no hay ninguna fecha especificada en el permiso del contacto en esta región, Oracle CRM On Demand asume que el permiso está activo y es válido.

  Estas comprobaciones de validación sólo se aplican a distribuciones de muestras de productos, no a otras actividades relacionadas como el desglose detallado por productos o distribución de artículos promocionales y se aplica a todos los tipos de llamada: llamadas de cuenta, llamadas de asistente y llamadas de contacto. Si Oracle CRM On Demand determina que el permiso del contacto en esta región no es válido, Oracle CRM On Demand emitirá un mensaje de error y evitará que se distribuya la muestra. Para continuar con la distribución de la muestra, el representante debe agregar un permiso médico válida a la llamada.

- Activar validación de firma

Seleccione esta configuración para que Oracle CRM On Demand compruebe si existe un registro de firma cuando un representante de ventas intente entregar cualquier muestra de producto durante una llamada al cliente con el botón Enviar en la página Detalle de llamada. Si no hay ningún registro de firma asociado a la llamada y el valor Cantidad es un valor positivo en las secciones de información relacionada Muestras disponibles para distribuir o Muestras distribuidas en una página Detalle de llamada, Oracle CRM On Demand mostrará un mensaje de error y no continuará con el procesamiento de la llamada cuando el representante de ventas realice la llamada. Para continuar con el procesamiento de llamada y permitir al representante distribuir las muestras de productos, el representante debe agregar el registro de firma al contacto para el registro de llamada antes de volver a enviar la llamada.

Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región

Los administradores pueden definir el número máximo de veces que se puede muestrear un contacto que no tenga una licencia válida para esta región. Esta configuración se define a nivel global y se aplica en la organización. Al configurar este valor, se garantiza lo siguiente:

- Esos representantes de ventas del campo no podrán superar el número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan una licencia válida para esta región.
- Que cuando un contacto se mueva a otra región, el contacto se pueda muestrear mientras se espera una licencia válida para esa región. Normalmente, los contactos deben esperar unos cuantos días para recibir una licencia válida cuando se mueven a otra región.

Antes de comenzar. Para definir del número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para definir el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de Life Sciences, haga clic en el enlace Otros asuntos relacionados con Life Sciences.
3. En la página Preferencias relacionadas con Life Sciences, haga clic en el enlace Preferencias relacionadas con Life Sciences.
4. Introduzca un valor en el campo Número de veces que se puede muestrear un contacto.

   El valor predeterminado en este campo es -1, que indica que el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región no se ha definido y que esto no afectará al comportamiento actual. Definir el valor en este campo en un número negativo tendrá el mismo efecto.

   Definir el valor en este campo en número mayor que cero indica que está definiendo el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región y que el efecto en el comportamiento es el siguiente:

- Los representantes de ventas podrán realizar muestreos de los contactos que están pendientes de una licencia válida para esta región x veces, donde *x* es el valor de este campo, siempre que el estado de la licencia esté inactivo o no sea nulo y de que la licencia no haya caducado.

  NOTA: para distribuir muestras a un contacto, ese tipo de contacto (por ejemplo, médico, farmacéutico, enfermera/o practicante, doctor) debe estar autorizado a recibir y firmar muestras. Para obtener más información, consulte Autorización de contactos para recibir muestras (consulte "Autorización de contactos a recibir muestras" en la página 927).

- Si un contacto se mueve a otra región, el contacto se puede muestrear x veces mientras espera una licencia válida para esta región, donde *x* es el valor en este campo. Para obtener más información, consulte Campos de licencia del contacto en la región.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- Autorización de contactos para recibir muestras (consulte "Autorización de contactos a recibir muestras" en la página 927)
- Transacciones de muestra
- Gestión de transacciones de muestra
- Campos de transacciones de muestras

Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas

Los administradores pueden activar el filtro de listas de opciones para los ítems de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, como productos detallados, ítems promocionales, muestras distribuidas, planes de mensajes y solicitudes de muestras. Al configurar este filtro, Oracle CRM On Demand filtra los siguientes ítems de la lista de opciones mostrados durante una visita al cliente (visita al contacto, visita a la cuenta o visita del asistente) por parte de un representante de ventas farmacéuticas. En función de los registros de asignación del representante de ventas, Oracle CRM On Demand aplica el filtro a los ítems de la lista de opciones de la siguiente forma:

- Productos que el representante de ventas puede detallar
- Muestras que el representante de ventas puede distribuir
- Ítems promocionales que el representante de ventas puede distribuir
- Muestras que el representante de ventas puede solicitar para un cliente

Si el filtro no está configurado, Oracle CRM On Demand no filtra las listas de opciones mediante el uso de los registros de asignación del representante de ventas.

Antes de comenzar. Para activar el filtro de listas de opciones, el rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar acceso a farmacéutica y Gestionar empresa.

Para activar el filtro de la lista de opciones en función de los registros de asignación de un representante de ventas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de Life Sciences, haga clic en el enlace Otros asuntos relacionados con Life Sciences.
3. En la página Preferencias relacionadas con Life Sciences, haga clic en el enlace Preferencias relacionadas con Life Sciences.
4. Seleccione Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas.

   De forma predeterminada, esta configuración no está seleccionada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Entrega de muestras durante una visita de ventas
- Asignaciones
- Enlace de información detallada de un producto a visitas
- Enlace de información de muestras distribuidas a visitas
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas

Autorización de contactos a recibir muestras

Los representantes de ventas no pueden distribuir muestras a ningún contacto. Sólo pueden distribuir muestras a contactos que tengan autorización para recibir y firmar muestras. Los administradores controlan esta capacidad mediante la designación de los tipos de contactos que se pueden muestrear. Si un representante de ventas intenta distribuir muestras a un contacto que no tiene autorización para recibir y firmar muestras, se muestra un mensaje de error similar al siguiente: El contacto no se puede muestrear.

Antes de empezar. Para autorizar a los contactos a recibir muestras, primero debe crear un campo personalizado denominado Se puede muestrear del tipo lista de opciones y con los valores Sí y No.

Para autorizar contactos a recibir muestras

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace Contacto.
4. En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.

5 En la página Listas de opciones en cascada de contactos, haga clic en Editar junto a la siguiente definición de lista de opciones en cascada.

Lista de opciones principal	Lista de opciones relacionada
Tipo de contacto	Se puede muestrear

6 Vaya la paso 2 del Asistente de listas de opciones en cascada y defina la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada en No para cada contacto (o Valores disponibles de lista de opciones principal) que no desea que tengan autorización para recibir y firmar muestras.

NOTA: la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada para cada contacto (Valores disponibles de lista de opciones principal) está definida como Sí de forma predeterminada, lo que significa que todos los contactos se pueden muestrear de forma predeterminada.

Por ejemplo, en la siguiente tabla, los siguientes contactos tienen autorización para recibir y firmar muestras: Ejecutivo del hospital, Técnico de laboratorio, Enfermera/o practicante, Farmacéutico y Médico.

Valor disponible de lista de opciones principal	Valor mostrado de lista de opciones relacionada
Cliente potencial	No
Cliente	No
Socio	No
Ejecutivo del hospital	Sí
Técnico de laboratorio	Sí
Enfermera/o practicante	Sí
Farmacéutico	Sí
Médico	Sí
Investigador médico	No
Enfermera/o de investigación	No
Farmacéuticos de investigación	No
Técnico del laboratorio de investigación	No

Para obtener más información sobre las listas de opciones en cascada, consulte Definir listas de opciones en cascada (consulte "Definición de listas de opciones en cascada" en la página 214).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 925)

- Transacciones de muestra
- Gestión de transacciones de muestra
- Campos de transacciones de muestras

Configuración del envío automático de transacciones de muestra

Este tema describe cómo utilizar la funcionalidad de flujo de trabajo en Oracle CRM On Demand para enviar de forma automática transacciones de muestra para su procesamiento.

Antes de empezar. Revise la información en Acerca del envío automático de transacciones de muestra (en la página 930).

Para configurar el envío automático de transacciones de muestra

1 Determine qué campos de las transacciones de muestra utilizará en la condición de las reglas de flujo de trabajo.

   Por ejemplo, puede que desee utilizar el valor de un campo de casilla de verificación en el tipo de registro de transacción de muestra como criterio para determinar si se debe enviar un registro. En la regla de flujo de trabajo, puede especificar que al marcar la casilla de verificación en un registro, el flujo de trabajo envíe el registro. Puede utilizar un campo de casilla de verificación existente o configurar un campo de casilla de verificación personalizado y asignarle un nombre, como Marcar para envío. Para obtener más información sobre la configuración de campos personalizados, consulte las secciones de Administración de campos y Administración de diseños de páginas en la tabla de la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 116).

2 Configure las reglas de flujo de trabajo necesarias para el tipo de registro Transacción de muestra.

   Puede configurar tantas reglas de flujo de trabajo como desee. Es probable que desee configurar una regla de flujo de trabajo con el evento de activador Al modificar registro guardado para enviar automáticamente los registros de transacción de muestra que se modifican.

   NOTA: al configurar la regla de flujo de trabajo, debe incluir también una condición para comprobar si el campo Estado está definido en *En progreso*. Se necesita esta condición para que cuando la acción Enviar se ejecute de forma correcta, la acción cambie el campo Estado del registro de transacción de muestra, lo que constituye una acción de modificación que vuelve a llamar a este flujo de trabajo.

   A continuación encontrará un ejemplo de condición de regla mínima:

   ```
   [<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="En progreso" AND
   ExcludeChannel("Activo")
   ```

   En este ejemplo, Mark_for_Submit es un campo personalizado, y ExcludeChannel es una condición opcional que permite restringir el lanzamiento, de modo que el flujo de trabajo pasa a estar activo solo para una importación y no cuando se utilice el botón Realizar llamada en la interfaz de usuario. Si recibe algún error al lanzar esta acción de flujo de trabajo, consulte Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 551).

Para obtener información acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 498).

3 En cada una de las reglas de flujo de trabajo, especifique la condición que debe cumplirse para que se realicen las acciones del flujo de trabajo.

Por ejemplo, puede especificar que, en caso de que se marque un determinado campo de casilla de verificación en el registro, se realicen las acciones de la regla de flujo de trabajo.

NOTA: si desea impedir que las reglas de flujo de trabajo envíen los registros que se crean o actualizan mediante la interfaz de usuario, configure la restricción necesaria en las condiciones de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 512)

4 Cree la acción de flujo de trabajo Enviar necesaria en cada una de las reglas de flujo de trabajo.

Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo Enviar, consulte la información sobre acciones de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 485).

NOTA: la acción de envío debe estar precedida de una acción de espera con un valor de espera distinto de cero. Al utilizar una espera distinta de cero, la acción del flujo de trabajo se visualiza como una acción asíncrona. Se recomienda una acción asíncrona para el rendimiento global de la aplicación, sobre todo si importa y envía un gran conjunto de registros de transacciones de muestra.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Acerca del envío automático de transacciones de muestra

Puede configurar reglas de flujo de trabajo para enviar automáticamente transacciones de muestra y no tener que abrir cada registro de forma individual para enviar las transacciones de muestra. Resulta útil el uso de reglas de flujo de trabajo para enviar un conjunto de registros de transacción de muestra cuando desea enviar de forma simultánea un conjunto de registros creados o actualizados mediante los servicios web o el asistente de importación. Por ejemplo, al enviar el nuevo inventario del almacén a los representantes de ventas, puede que le interese crear un gran número de transacciones de muestra de tipo Transferencia de salida a través del asistente de importación y luego enviarlas.

Puede configurar una regla de flujo de trabajo que se active cada vez que se actualiza un registro de transacción de muestra, y una acción de flujo de trabajo para esa regla que envíe automáticamente el registro si un campo del registro se define en un valor que especifique en la condición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

1 Importar un conjunto de registros de transacción de muestra.

2 Importar los registros de ítem de transacción para las transacciones de muestra importadas en el paso 1.

3 Volver a importar el conjunto de registros de transacción de muestra del paso 1 con el campo de activador definido en el valor de activador de envío, por ejemplo, Marcar para envío definido en Y.

NOTA: debe importar todos los ítems de transacción de muestra correspondientes antes de enviar las transacciones de muestra mediante la regla de flujo de trabajo.

Si desea impedir que las reglas de flujo de trabajo envíen los registros que se crean o actualizan mediante la interfaz de usuario, configure la restricción necesaria en las condiciones de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 512)

Al utilizar un flujo de trabajo para enviar registros importados, sucede lo siguiente:

- Los errores de la acción de envío de flujo de trabajo no impiden que se importen, creen o actualicen los registros de transacción de muestra.
- Los cambios realizados en los recuentos de inventario se reflejan en la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop permite a los usuarios sincronizar sus registros de Oracle CRM On Demand con Microsoft Outlook. En la sección Administración de integración de escritorio de la página inicial de administración, puede hacer clic en el enlace Oracle CRM On Demand Desktop para ir a la página que le permita configurar este software para la distribución a los usuarios. Puede realizar lo siguiente:

- Verificar que el sistema cumple los requisitos para Oracle CRM On Demand antes de instalar Oracle CRM On Demand Desktop.
- Gestionar los paquetes de personalización disponibles para usuarios de Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Administración de paquetes de personalización (en la página 932).
- Descargar los archivos de Oracle Software Delivery Cloud, lo que permite personalizar y desplegar la aplicación de Oracle CRM On Demand Desktop.
- Establecer la ubicación de descarga para el Installer de Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 934).

Para obtener más información sobre la instalación, la configuración y el despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte O*racle CRM On Demand Desktop Administration Guide*. Para obtener más información sobre la personalización de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide* (Guía de personalización de Oracle CRM On Demand Desktop).

NOTA: además del producto Oracle CRM On Demand Desktop completo, está disponible un producto Oracle CRM On Demand Desktop Lite. Para obtener más información sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte O*racle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Administración de paquetes de personalización

Un *paquete de personalización* es una recopilación de archivos de metadatos XML y archivos JavaScript que Oracle CRM On Demand Desktop asocia a un rol determinado. Los archivos de metadatos personalizan un despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop. Por ejemplo, puede realizar los siguientes tipos de personalización: puede agregar o quitar los campos que Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza o cambiar el diseño de los formularios personalizados. Para obtener más información sobre paquetes de personalización, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

NOTA: Oracle CRM On Demand Desktop Lite no admite paquetes de personalización.

En la página Lista de paquetes, puede agregar nuevos paquetes de personalización y copiar, editar y eliminar paquetes existentes.

Publicación de paquetes de personalización

Para hacer que un paquete de personalización esté activo y disponible para usuarios de Oracle CRM On Demand Desktop, debe publicarlo.

Los registros de paquete pasan a ser de solo lectura cuando se publican y el valor del campo Estado cambia de Sin publicar a Publicado. Solo puede haber un paquete de personalización activo para una versión del cliente en cada momento. Por lo tanto, si intenta publicar un paquete para un rol con una fecha de inicio que se superponga con un paquete de personalización existente para la misma función, aparece un mensaje de error. Sin embargo, se pueden publicar paquetes independientes para distintas versiones de cliente para un usuario con un rol específico.

Si es necesario cambiar un archivo de metadatos en un paquete, debe anular la publicación del paquete, adjuntar el archivo de paquete actualizado y publicar el paquete actualizado.

SUGERENCIA: puesto que los usuarios con un rol especificado no podrán descargar su archivo de paquete mientras el registro tenga el estado Sin publicar, se recomienda que especifique una fecha final para el paquete actualmente activo y que cree un nuevo registro de paquete cuando se deban realizar los cambios. Con esta acción se garantiza que haya siempre un paquete disponible para usuarios nuevos y también se proporcionan un control y un seguimiento de la versión más precisos.

Antes de comenzar. Para administrar paquetes de personalización, su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a CRM Desktop.

Para agregar un paquete de personalización

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.
3. Haga clic en Administrar paquetes de personalización.
4. En la página Lista de paquetes, haga clic en el botón Nuevo paquete.
5. En la página Edición del paquete, rellene los campos siguientes.

Campo	Comentarios

Campo	Comentarios
Nombre del paquete	Especifique un nombre. Se recomienda cambiar el nombre de los paquetes según el rol de usuario.
Rol de usuario	Seleccione el rol asociado con el paquete.
Comentarios	Introduzca comentarios para el paquete.
Archivo adjunto	Haga clic en el icono de archivo adjunto y seleccione el archivo del paquete.
Fecha de inicio	Seleccione una fecha de inicio para el paquete si necesita una fecha distinta a la de hoy.
Fecha final	Si es necesario, seleccione una fecha de finalización para el paquete. Se considera que los paquetes publicados sin una fecha de finalización definida están activos de manera indefinida. Por lo tanto, debe definir una fecha de finalización para desactivar un registro de paquete y permitir que se publique un nuevo paquete para un rol.
Versión de cliente	Versión de cliente de Oracle CRM On Demand Desktop compatible con este paquete.

6 Haga clic en Guardar.

También puede copiar un paquete existente y cambiar los detalles según los requisitos.

Para publicar o anular la publicación de un paquete

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.

3 Haga clic en Administrar paquetes de personalización.

4 En la página Lista de paquetes, haga clic en el nombre del paquete.

5 Haga clic en el botón Publicar o en el botón Anular publicación según sea necesario.

Al publicar un paquete, se genera un valor en el campo Valor Hash. Al anular la publicación de un paquete, se borra el valor del campo Valor Hash.

Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop

En la pantalla Ubicaciones del Installer, puede especificar la ubicación de descarga del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop de 32 bits o 64 bits para una o más versiones introduciendo la URL para los archivos EXE del Installer. La URL especificada puede ser cualquier ubicación de la red. Para obtener más información, consulte O*racle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Antes de comenzar. Para establecer la ubicación de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop, su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a CRM Desktop.

Los administradores deben obtener primero estos Installers de Oracle Software Delivery Cloud.

Para establecer la ubicación de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.
3. Haga clic en el enlace Ubicación de descarga.
4. En la pantalla Ubicaciones del Installer, realice lo siguiente:
   a. Para cada versión para la que desee configurar una ubicación de descarga, introduzca la dirección URL para los archivos EXE del campo URL situado junto a la versión.
   b. Haga clic en Guardar.

Después de configurar la ubicación de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop, los usuarios finales pueden instalar Oracle CRM On Demand Desktop desplazándose a Mi configuración, Herramientas de integración y datos y, a continuación, a la página de Oracle CRM On Demand Desktop, de donde pueden descargar el archivo EXE. Para obtener más información, consulte Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 934).

Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop

En la página de Oracle CRM On Demand Desktop, puede hacer clic en el enlace Descargar Oracle CRM On Demand Desktop para instalar Oracle CRM On Demand Desktop.

Antes de comenzar. Compruebe si tiene el software y el hardware requeridos, así como el software para ejecutar Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Sitio web de Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html. Para obtener información sobre la instalación, la configuración y el despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte O*racle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Para instalar Oracle CRM On Demand Desktop, su rol debe incluir el privilegio Activar acceso a CRM Desktop.

NOTA: los pasos que aparecen en este tema requieren que el administrador del sistema haya configurado las ubicaciones del instalador. Para obtener más información, consulte Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 934).

Para instalar Oracle CRM On Demand Desktop

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
3. En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle CRM On Demand Desktop.
4. En la página de Oracle CRM On Demand Desktop, seleccione el Installer y, a continuación, haga clic en el enlace Descargar Oracle CRM On Demand Desktop.
5. En la segunda página Oracle CRM On Demand Desktop, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Oracle CRM On Demand Desktop.
6. En la ventana, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Guardar para copiar el archivo EXE de Oracle CRM On Demand Desktop en el disco duro y así instalar Oracle CRM On Demand Desktop cuando esté fuera de línea. (Recomendado)
   - Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Deberá permanecer conectado a Internet para finalizar la instalación.
7. Siga las instrucciones para completar la instalación.

Expression Builder

Haga clic en un tema para ver información sobre el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) y sobre cómo utilizarlo:

- Acerca del Expression Builder (consulte "Acerca de Expression Builder" en la página 936)
- Uso del Expression Builder (consulte "Uso de Expression Builder" en la página 936)
- Acerca de las expresiones (en la página 939)
- Tipos de datos de Expression Builder (en la página 944)
- Operadores de Expression Builder (consulte "Expression Builder Operadores" en la página 947)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)
- Ejemplos de Expression Builder (consulte "Ejemplos del Expression Builder" en la página 997)

Acerca de Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) es una herramienta para implementar reglas de negocio usando expresiones. Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand.

Expression Builder se usa en las siguientes áreas en Oracle CRM On Demand:

- Administración avanzada de campos, en los siguientes contextos:
  - Configuración de propiedades de validación de campo para un campo
  - Especificación de valores de campos predeterminados

  Al definir validaciones de nivel de campo y valores de campos predeterminados, el administrador de la compañía puede crear expresiones flexibles para abarcar una amplia variedad de reglas de negocio. Para obtener más información sobre los valores predeterminados y la validación de campos, consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 119).
- Acciones y reglas de flujo de trabajo

  Desde las páginas de flujos de trabajo, el administrador de la compañía puede configurar reglas de flujo de trabajo que se evalúen cuando se actualiza, crea o elimina un registro. Las expresiones se utilizan para definir las condiciones sobre las reglas y las acciones que se ejecutan mediante éstas. Para obtener información sobre la reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 473).

NOTA: Expression Builder puede verificar la sintaxis de una expresión en la mayoría de los casos. Sin embargo, no puede evaluar o verificar una expresión en términos de precisión matemática, lógica o semántica.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Acerca de las expresiones (en la página 939)
- Tipos de datos de Expression Builder (en la página 944)
- Operadores de Expression Builder (consulte "Expression Builder Operadores" en la página 947)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)
- Ejemplos de Expression Builder (consulte "Ejemplos del Expression Builder" en la página 997)

Uso de Expression Builder

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar Expression Builder siempre que vea el icono *fx* junto a un cuadro de texto. Al hacer clic en el icono se abrirá el Expression Builder en una ventana diferente.

NOTA: Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Para crear una expresión

1 Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder.

2 En Expression Builder, seleccione los campos y las funciones en las listas o escriba directamente en el editor de expresiones.

Al seleccionar un campo de la lista, el nombre independiente del idioma se pega en el editor de expresiones. Por ejemplo, al seleccionar el campo Fecha de cierre de la lista de los campos Oportunidad, [{Primary Revenue Close Date}] se pega en el editor de expresiones

NOTA: Los nombres de campo que se muestran en la lista Campos en Expression Builder serán los nombres mostrados de los campos. Si su administrador cambia el nombre mostrado para un campo, la lista Campos muestra el nuevo nombre mostrado para el campo. Sin embargo, si selecciona un campo de la lista, el nombre independiente del idioma se pega en el editor de expresiones.

Los corchetes alrededor del nombre de campo indican que el valor del campo en cuestión se evaluará según su tipo de datos específico y se devolverá a dicho tipo. Consulte la siguiente tabla para obtener más información acerca de la selección de campos y de valores de campos.

3 Edite la expresión agregando operadores y literales según sea necesario.

NOTA: Si desea que su expresión determine si un campo de lista de opciones tiene un valor determinado, no escriba el valor en la expresión. Por ejemplo, no escriba [{Type}] = "Cliente". En su lugar, seleccione el campo de lista de selección de la lista y haga clic en el vínculo Mostrar valores válidos de Expression Builder. Seleccione el valor que desea utilizar en la expresión entre los valores mostrados. La expresión tendrá un aspecto parecido al siguiente:

[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")

4 (Opcional) Haga clic en Comprobar sintaxis y realice las correcciones necesarias.

5 Guarde la expresión.

En la tabla siguiente se describe Expression Builder.

Elemento de interfaz	Descripción

Elemento de interfaz	Descripción
Campos de *tipo de registro*	Proporciona una lista de opciones específica del contexto de los campos (del tipo de registro del contexto) que se permiten en una expresión. Si el administrador de la empresa ha cambiado el nombre de algunos campos, la lista de opciones Campos muestra los nuevos nombres de campo. Tenga en cuenta lo siguiente: ■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, si está creando el cuerpo de un correo electrónico que se debe enviar como una acción en una regla de flujo de trabajo para un registro de solicitud de servicio, el tipo de registro del contexto para el Expression Builder es Solicitud de servicio. ■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, al definir la validación de campos en el campo de una oportunidad, el tipo de registro del contexto para el Expression Builder es Oportunidad.
Mostrar valores válidos	Cuando haya seleccionado un campo en la lista de opciones Campos, haga clic en Mostrar valores válidos para que aparezcan los valores válidos de dicho campo. ■ Si el campo seleccionado es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará todas las opciones configuradas para esa lista de opciones. Sólo puede seleccionar una opción cada vez. La selección de una opción tiene como consecuencia la definición de una función de búsqueda que se puede utilizar en una expresión. ■ Si el campo seleccionado no es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará una ventana que describe los valores aceptables para una serie de datos que puede contener el campo.
Funciones	Proporciona una lista desplegable de las funciones especiales que están disponibles para modificar, extraer o procesar datos en una expresión. Para obtener una lista de las funciones disponibles, consulte Funciones del Expression Builder (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 951).
Expresión	Un cuadro de texto editable de varias líneas que muestra la expresión. Para obtener información sobre la longitud máxima admitida de una expresión, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Elemento de interfaz	Descripción
	Los campos y las funciones que seleccione de las listas de opciones aparecen en el editor de expresiones. También puede escribir expresiones directamente en el editor de expresiones. La sintaxis de la expresión muestra siempre los nombres de campo independientes del idioma. (Un nombre independiente del idioma es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario).
Guía de sintaxis	Muestra el tema de Expression Builder de la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.
Expresiones de ejemplo	Muestra el siguiente tema, Ejemplos de Expression Builder, en la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.
Comprobar sintaxis	Comprobar sintaxis
Guardar	Guarda la expresión.
Cancelar	Cierra la ventana Expression Builder sin guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Acerca de las expresiones (en la página 939)
- Tipos de datos de Expression Builder (en la página 944)
- Operadores de Expression Builder (consulte "Expression Builder Operadores" en la página 947)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)
- Ejemplos de Expression Builder (consulte "Ejemplos del Expression Builder" en la página 997)

Acerca de las expresiones

Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand. Este tema ofrece información acerca de las siguientes características de expresiones:

- Formatos de nombre de campo y de campo en expresiones
- Longitud de la expresión
- Longitud de literal
- Expresiones condicionales
- Expresiones de validación
- Uso de campos dependientes en expresiones

Sintaxis de nombre de campo y campos en expresiones

La mayoría de los campos que están disponibles en la página de configuración de campo para un tipo de registro también están disponibles en la lista de campos para ese tipo de registro en Expression Builder y pueden usarse en expresiones.

NOTA: Los campos personalizados del tipo de campo Texto (Corto - Enmascarable) son una excepción. No puede utilizar estos campos en una expresión de Expression Builder.

Si agrega un campo a una expresión seleccionando el nombre del campo de la lista de campos de Expression Builder, este nombre se incluye en el editor de expresiones con la siguiente sintaxis:

[{FieldName}]

Los nombres de campo que aparecen en el editor de expresiones son nombres de campo independientes del idioma que se usan para identificar internamente los campos en Oracle CRM On Demand. Aunque también puede escribir los nombres de campo directamente en el editor de expresiones usando la sintaxis [{FieldName}], se recomienda usar siempre los campos seleccionados de la lista para que los nombres de campo de la expresión sean correctos.

Acerca de la sintaxis de nombre de campo y los nombres de campo en expresiones de las versiones anteriores

En versiones anteriores a la versión 29 Service Pack1 de Oracle CRM On Demand, al agregar un campo desde la lista de campos de Expression Builder, se introducía en el editor de expresiones con la siguiente sintaxis:

[<FieldName>]

Además, en versiones anteriores a la versión 29 Service Pack 1, Expression Builder usaba campos independientes del idioma diferentes de los usados en la versión 29, Service Pack 1 y posteriores de Expression Builder. Sin embargo, todas las expresiones que usan la sintaxis [<FieldName>] y los nombres de campo correspondientes, y que fueran válidas en versiones anteriores, seguirán siendo válidas en la versión 29 Service Pack 1 y en versiones posteriores. Puede seguir introduciendo los nombres de campo independientes del idioma con la sintaxis [<FieldName>] directamente en el editor de expresiones, si lo desea. Sin embargo, se recomienda seleccionar siempre los campos de la lista de campos de Expression Builder para que los nombres y la sintaxis de campo sean siempre correctos.

Una expresión puede contener una mezcla de los nombres de campo nuevos y antiguos, siempre y cuando se use la sintaxis [{FieldName}] para los nuevos nombres de campo y la sintaxis [<FieldName>] para los antiguos.

Acerca de los ejemplos de la ayuda en línea de Oracle CRM OnDemand

Algunos de los ejemplos de expresiones que aparecen en la ayuda en línea usan los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se usaban en versiones anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes de la lista de campos en Expression Builder al crear o actualizar una expresión en la versión 29 Service Pack 1 o en versiones posteriores, los nombres de campo de la expresión serán diferentes de los mostrados en los ejemplos de la ayuda en línea, y los campos aparecerán en el editor de expresiones con la nueva sintaxis.

Longitud de la expresión

Para el cuerpo del mensaje de un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico en una regla del flujo de trabajo, la longitud máxima admitida de una expresión es de 2000 caracteres, incluidos los espacios. Puede insertar un salto de línea en el mensaje de correo electrónico pulsando Intro. Un salto de línea se cuenta como dos caracteres en el cuadro de texto.

En todos los demás casos en los que se utiliza Expression Builder, la longitud máxima admitida de una expresión es de 1024 caracteres, incluidos los espacios.

También debe asegurarse de que el número total de caracteres en el campo en el que va a guardar la expresión no excede el límite de dicho campo. En los siguientes campos de flujo de trabajo, se colocan tres signos de porcentaje (%%%) antes y después de los nombres de funciones y de campos:

- Campos Asunto y Cuerpo de mensaje en un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico
- Campos Asunto y Descripción en una tarea configurada con la acción Crear notificación de correo electrónico

Los signos de porcentaje indican que el nombre de la función o del campo se debe convertir a un valor de texto. Cada signo de porcentaje se cuenta como un carácter en el campo en el que se guarda la expresión.

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente.

Por ejemplo, si utiliza Expression Builder para insertar el siguiente nombre de campo en el cuerpo del mensaje de un correo electrónico en una acción de flujo de trabajo:

```
[{Name}]
```

Expression Builder inserta lo siguiente (un total de 14 caracteres) en el cuerpo del mensaje del correo electrónico en la acción de flujo de trabajo:

```
%%%[{Name}]%%%
```

Longitud de literal

Cuando se transfiere una cadena o literal numérico a una función en Expression Builder, el literal no debe contener más de 75 caracteres, incluidos espacios. Si un literal excede los 75 caracteres, Expression Builder considera el literal un error de sintaxis. Si se transfiere una cadena a una función haciendo referencia a un nombre de campo, no se aplica el límite de 75 caracteres a la longitud del valor en el campo transferido al literal.

Cuando se crea una expresión para establecer un valor predeterminado para un campo, el límite de 75 caracteres se aplica a cualquier cadena o literal numérico transferido a cualquier función de la expresión. Además, el número de caracteres del resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo.

Expresiones condicionales

Una expresión condicional es una expresión que, cuando la evalúa la aplicación, siempre devuelve un valor booleano como True o False.

NOTA: Sí, No, S y N no son valores booleanos. Si especifica True o False como valores de retorno para las funciones tales como la función IIf (en la página 961), True y False se devuelven como cadenas y no como valores booleanos. Si utiliza valores booleanos incorrectos en expresiones condicionales puede dar lugar a comportamiento imprevisible.

Una expresión utilizada en cualquiera de los contextos debe ser una expresión condicional:

- Para especificar una regla de validación de campo
- Para especificar una condición en una regla de flujo de trabajo
- Como el primer parámetro de una función IIf (en la página 961)

Expresiones de validación

Las expresiones de validación se utilizan para garantizar que los datos introducidos en los campos son válidos. Una expresión de validación debe ser una expresión condicional.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cada vez que se actualiza el campo en un registro nuevo o existente. Sin embargo, una expresión de validación no se evalúa en las siguientes circunstancias:

- El campo se queda en blanco al crear o modificar el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor ya existente, ya sea válido o no, y no se cambia al actualizar el registro.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Una expresión de validación es distinta de otros tipos de expresiones porque puede comenzar con un operador condicional. Por ejemplo, si Nombre de la cuenta es el campo que está validando la expresión, la expresión puede comenzar por:

```
= 'Hospital Acme'
```

Esta expresión, aunque no tiene la forma correcta, superará una comprobación de sintaxis, ya que Oracle CRM On Demand inserta el nombre del campo que se está validando antes de la expresión si no encuentra un nombre de campo al comienzo de la expresión. También puede introducir la expresión de validación de la siguiente forma:

```
[<AccountName>]= 'Hospital Acme'
```

donde `[<AccountName>]` es el campo que se valida.

Si la expresión requiere que se evalúen otros campos además del que se está validando, lo habitual es que la primera comparación de la expresión se realice con el campo que se valida.

Las expresiones de validación se utilizan sólo en el cuadro de texto Validación de campos de la administración de campos avanzada en Oracle CRM On Demand.

Ejemplos de expresiones de validación

Ejemplo 1: Un proceso empresarial requiere que la fecha de cierre de una oportunidad sea posterior a la fecha de creación de ésta.

Si desea implementar este proceso, cree una expresión de validación para el campo Fecha de cierre (en la página Configuración de campos de oportunidades) siguiendo las instrucciones descritas a continuación:

```
> [<CreatedDate>]
```

Si lo desea, puede utilizar el siguiente ejemplo, pero tenga en cuenta que el campo que se está evaluando (Fecha de cierre) debe ser el primer campo en la expresión:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

Ejemplo 2: Un proceso empresarial requiere que los ingresos de una oportunidad sean un valor distinto de cero cuando la probabilidad de la oportunidad es del 40% o superior.

La regla empresarial indica que la dependencia radica en los dos campos y se puede reformular de la siguiente forma:

Para una oportunidad, los ingresos no pueden ser cero cuando la probabilidad es superior o igual a 40. A la inversa, la probabilidad no puede ser superior o igual a 40 si los ingresos son cero.

Una expresión de validación se evalúa cuando se crea el registro y cada vez que lo actualiza un usuario. Puesto que una actualización del campo Probabilidad o del campo Ingresos puede afectar a ambos campos, debe tener reglas de validación tanto en el campo Probabilidad como en el campo Ingresos para implementar correctamente la regla empresarial. (Para obtener información acerca d la creación y edición de campos, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).)

Los pasos necesarios para implementar el ejemplo son los siguientes:

1. Configure la siguiente regla de validación para el campo Probabilidad:

   ```
   < 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
   ```

   Observe que no se utiliza el símbolo porcentual (%).

2. Agregue un mensaje de error de validación como el siguiente al campo Probabilidad:

   Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

3. Configure la siguiente regla de validación para el campo Ingresos:

   ```
   (> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
   ```

4. Agregue al campo Ingresos un mensaje de error de validación como el siguiente:

   Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

Uso de campos dependientes en expresiones

Un *campo dependiente* es un campo unido cuyos valores dependen de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Un ejemplo de un campo dependiente es el campo AccountName en el tipo de registro Oportunidad. El campo AccountName del tipo de registro Oportunidad es un campo unido cuyos valores dependen del campo de clave foránea AccountId, que hace referencia al tipo de registro Cuenta.

Si la expresión tiene que determinar el valor de un campo dependiente, se recomienda que utilice la función JoinFieldValue y que obtenga el valor más reciente del campo haciendo referencia al campo ID; es decir, el campo de clave foránea. En caso contrario, los resultados de la expresión podrían ser incorrectos y la salida del valor de la expresión podría no ser válida. Para obtener más información sobre los campos unidos y la función JoinFieldValue, consulte JoinFieldValue (en la página 965).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Tipos de datos de Expression Builder

En este tema se describen los tipos de datos de Oracle CRM On Demand y cómo se utilizan en Expression Builder.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Tipos de datos de Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestra el tipo de datos devuelto cuando se utiliza un campo de Oracle CRM On Demand en una expresión. Para obtener el valor de un campo, utilice la sintaxis [{FieldName}] o la sintaxis [<FieldName>].

Tipo de campo de Oracle CRM On Demand	Tipo devuelto en las expresiones
Entero	Entero
Lista de opciones	Cadena
Moneda	Moneda

Tipo de campo de Oracle CRM On Demand	Tipo devuelto en las expresiones
ID	Cadena
Texto	Cadena
Casilla de verificación	Booleano. Por ejemplo, puede utilizar [<Active>] directamente en los lugares en los que se esperan condiciones. También puede utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Fecha	Fecha
Fecha/Hora	Fecha/Hora
Número	Número

Aritmética del tipo de datos

Si una instrucción hace referencia a más de un valor de campo y los campos tienen tipos de datos diferentes, el orden de estos tipos puede afectar al cálculo. Si se aplica un operador (distinto del operador de exponente) a dos operandos con tipos de datos distintos, el operando de la parte derecha de la expresión se convierte siempre al tipo de dato del operando de la parte izquierda antes de que se evalúe la operación. Por ejemplo, si CloseDate es 02/09/2007, la siguiente expresión:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

da como resultado 02/09/200730. Por lo tanto, la siguiente condición:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

es válida en cuanto a su sintaxis, pero su significado no lo es. La condición se escribiría correctamente del siguiente modo:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En las siguientes tablas se muestran los posibles resultados de las distintas operaciones aritméticas usando los valores de ejemplo.

Campo	Tipo de datos	Valor del ejemplo
Cantidad	Entero	5
Precio de ítem	Moneda	2.25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Moneda
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Entero
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) **NOTA:** En el caso de los campos de moneda, los paréntesis indican que el valor es negativo.	Moneda
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Entero
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Moneda
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Entero
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Moneda
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Moneda

Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En este ejemplo (en el que Quantity es un campo con valor entero, 5, y el campo Item Price es un campo de moneda, con valor 2,25), si el operando de la parte derecha del operador se convirtió al tipo de datos del operando de la parte izquierda, el valor esperado de Quantity ^ Item Price sería 25, y el tipo de datos esperado sería un valor entero. Sin embargo, los resultados se muestran en la tabla siguiente.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Moneda
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Moneda

El Expression Builder también admite el operador negativo (signo menos [-]). Por ejemplo:

Cálculo	Resultado

	Valor	Tipo de datos
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Moneda

Si convierte un número en una cadena, el cálculo no funcionará correctamente. Por ejemplo:

Cálculo	Resultado		Descripción
	Valor	Tipo de datos	
1234 + abcd	1234	Número	La cadena "abcd" se evalúa como el número 0 y luego se agrega a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadena	El número 1234 se evalúa como cadena "1234" y se agrega a la cadena "abcd".

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Expression Builder Operadores

En este tema se describen los operadores que puede utilizar en el Expression Builder y el orden en el que se evalúan.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Operadores aritméticos

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador aritmético y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

Operador	Objetivo	Ejemplo

Operador	Objetivo	Ejemplo
+	Agregar	[<Record Number>] + 1
-	Restar	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponente	[<Grid Height>] ^ 2

Operadores lógicos

En la siguiente tabla de decisión lógica se muestran los posibles resultados de los operadores lógicos en el Expression Builder.

Operador lógico	Primer operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE

Operador lógico	Primer operando	Segundo operando	Resultado
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Operadores de comparación

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador de comparación y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

Operador	Objetivo	Ejemplo
=	Comprueba que el primer operando es igual que el segundo.	[<Last Name>] = "Sánchez"
< >	Comprueba que el primer operando no es igual que el segundo.	[<Role>] <> "Usuario final"
>	Comprueba que el primer operando es mayor que el segundo.	[<Revenue>] > 5000
<	Comprueba que el primer operando es menor que el segundo.	[<Probability>] < 0,7
> =	Comprueba que el primer operando es mayor o igual que el segundo.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Comprueba que el primer operando es menor o igual que el segundo.	[<Probability>] <= 0,7
LIKE	Comprueba que el valor del primer operando coincide con la cadena especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sánchez" **CONSEJO:** Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación

Operador	Objetivo	Ejemplo
		(?), con el operador LIKE.
NOT LIKE	Comprueba que el valor del primer operando no coincide con la cadena especificada.	[<Last Name>] NOT LIKE "Sánchez" or NOT ([<Last Name>] LIKE "Sánchez") **NOTA:** En este segundo ejemplo son necesarios los paréntesis. **CONSEJO:** Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador NOT LIKE.
IS NULL	Comprueba que el operando es nulo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Comprueba que el operando no es nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caracteres especiales de coincidencia de patrones

En la siguiente tabla se describen los caracteres especiales de coincidencia de patrones. Dichos caracteres especiales se utilizan con los operadores de comparación LIKE y NOT LIKE.

Carácter	Objetivo	Ejemplo
*	Cero o más caracteres	[<Apellidos>] LIKE "Sa*" devuelve todos los registros en los que el valor [<Apellidos>] comienza con los caracteres *Sa*, como en *Sánchez*, *Saavedra*, *Samaniego*, etc. [<Last Name>] LIKE "*ar*" devolvería todos los registros en los que el campo [<Last Name>] contiene los caracteres *ar*, como en *Sarda*, *Sardinero*, *Sarmiento*, etc.
?	Un carácter	[<First Name>] NOT LIKE "Pa?" devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y no comenzara con las letras *Pa*. Se devolverían los registros con *Leo*, *Mar* y *Teo*, pero no *Paz* y *Pau* . NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y su carácter del medio no fuera *o*. Se devolverían los registros con *Leo* y *Teo* , pero no *Sol* y *Noa*.

Operador de concatenación

El operador + (más) se utiliza en los mensajes de correo electrónico para concatenar valores de campo y texto.

Prioridad de los operadores

La prioridad es el orden en el que Oracle CRM On Demand evalúa los diversos operadores incluidos en una expresión. Se aplican las siguientes reglas:

- Los operadores con la prioridad más alta se evalúan antes que lo que tienen la prioridad más baja.
- Los operadores con igual prioridad se evalúan de izquierda a derecha.
- Los números de nivel inferior indican prioridad más alta.
- El uso de paréntesis afecta al orden de prioridad en una expresión. La expresión entre paréntesis se evalúa antes que la situada fuera del paréntesis.

En la siguiente tabla se muestran los niveles de prioridad.

Nivel	Operador
1	( )
2	- (negación)
3	^ (exponenciación)
4	* (multiplicación), / (división)
5	+ (suma), - (resta), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	=, <>, >, <, >=, <= Operadores de comparación

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Funciones de Expression Builder

En la siguiente tabla se enumeran las funciones que se pueden utilizar en el Expression Builder. Haga clic en el nombre de una función para conocer más información sobre ella.

Funciones booleanas	Funciones de fecha y hora	Funciones de cadena	Funciones de usuario	Funciones de datos	Funciones matemáticas
IfNull (en la página 960)	Duración (consulte "Duration" en la página 953)	FieldValue (en la página 957)	Entorno regional (consulte "Locale" en la página 975)	ExcludeChannel (en la página 956)	LN (en la página 974)
IIf (en la página 961)	JulianDay (en la página 968)	FindNoneOf (en la página 958)	LocaleListSeparator (en la página 975)	GetGroupId (en la página 960)	
IsValidRowId (en la página 964)	JulianMonth (en la página 968)	FindOneOf (en la página 959)	OrganizationName (en la página 980)	JoinFieldValue (en la página 965)	
	JulianQtr (en la página 969)	InStr (en la página 963)	UserValue (en la página 991)	LookupName (en la página 976)	
	JulianWeek (en la página 970)	Left (en la página 972)		LookupValue (en la página 977)	
	JulianYear (en la página 971)	Len (en la página 973)		PRE (en la página 981)	
	Timestamp (en la página 986)	Lower (en la página 978)		RowIdToRowNum (en la página 984)	
	Today (en la página 989)	Mid (en la página 979)		RowNum (en la página 985)	
	UtcConvert (en la página 995)	Right (en la página 983)			
		ToChar (en la página 987)			
		Upper (en la página 990)			

Tenga en cuenta la siguiente información con respecto a otras funciones:

- Algunas de las funciones incluidas en la lista desplegable del campo Funciones del generador de expresiones son sólo para uso interno. No utilice las siguientes funciones en sus expresiones:

- GetParentId
- IsManagerPosition
- Lookup
- LookupMessage
- LOVLanguage
- PositionId
- PositionName

- Se recomienda utilizar la función UserValue (en la página 991) en lugar de las funciones enumeradas en la siguiente tabla. Estas funciones se quedarán obsoletas.

Función	Alternativa recomendada
Alias	UserValue('<Alias>')
Moneda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)

Duration

La función Duration de Expression Builder devuelve un número que indica el periodo, en días o fracciones de días, que indica el argumento period.

Sintaxis

Duration(period)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
período	Especifica el período que se va a devolver. El valor puede ser un literal de cadena en el formato P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M, o una expresión que se evalúa como una cadena en el formato P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M. En la cadena P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M: ■ P es el indicador del periodo ■ *n*Y especifica el número de años ■ *n*M especifica el número de meses ■ *n*D especifica el número de días ■ T separa las especificaciones de fecha y hora ■ *n*H especifica el número de horas ■ *n*M especifica el número de minutos Por ejemplo, supongamos que desea especificar un período de 50 meses. Puede especificar el período como un literal de cadena, por ejemplo, como P4Y2M, o como P50M. Como alternativa, si desea especificar un período que varía en función del valor de un campo, puede utilizar ese campo en una expresión en el argumento. En el siguiente ejemplo, Período diferido es un campo personalizado que está configurado para almacenar un valor para un período en meses. El valor del campo Período diferido se utiliza para calcular el período: `Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M')` Por lo tanto, si el valor del campo Período diferido es 12, la expresión se evalúa en P12M, que es una cadena válida para el argumento. Si el valor del campo Período diferido es 50, la expresión se evalúa en P50M, que también es una cadena válida. Puede especificar cualquier número de años, meses, días, horas o minutos en el literal de cadena. Del mismo modo, si el

Argumento	Descripción
	argumento contiene una expresión, no hay límite para el número que pueda devolver la expresión.

Las siguientes consideraciones se aplican al argumento de período:

- No especifique un signo más (+) para los valores positivos.
- Puede especificar una duración negativa como -Duration(period) o Duration(-period).
- No se soporta la especificación de segundos.
- Si el número de años, meses, días, horas o minutos es cero, puede omitir el número y su designador correspondiente.
- Si ninguno de los componentes están presentes en el periodo, el designador T no se debe incluir en el periodo.
- El designador *P* siempre debe estar presente en el periodo.

Ejemplos

A continuación se muestran ejemplos válidos de la función Duration:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')

Duration('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duration('P0Y0M0DT0H0M')

Duration('P0DT1M')

Duration('P24M')

Duration('P500D')

Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M')

Duration(‘PT1000H3M’)

Duration(‘-P1Y200M’)
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

ExcludeChannel

La función ExcludeChannel de Expression Builder devuelve FALSE si el nombre del canal especificado es el canal del que procede la solicitud.

Sintaxis

ExcludeChannel(channel name)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
channel name	Nombre del canal que se va a excluir.

En la tabla siguiente se describen las cadenas válidas para su uso en el argumento de nombre de canal. Las cadenas distinguen mayúsculas de minúsculas.

Cadena de nombre de canal	Descripción
Import	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad de importación y mediante Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante interacciones de usuario en las ventanas de explorador.
Mass Update	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la opción Actualización masiva en las páginas de lista.
Record Merge	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante combinación de registros.
Web Services	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde servicios web.
Office	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Integration for Office.

Cadena de nombre de canal	Descripción
OEI	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde llamadas a la API de REST.
Mobile	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

Ejemplos

El siguiente ejemplo impide que un proceso se desencadene por una solicitud de servicio Web:

```
ExcludeChannel ("Web Services")
```

El siguiente ejemplo impide que una operación de importación o Oracle Data Loader On Demand lance un proceso:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

FieldValue

La función FieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo como cadena.

Sintaxis

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
field_name	Nombre XML válido o etiqueta de integración personalizada correspondientes al campo seleccionado. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

devuelve el valor del campo Fecha de creación como una cadena.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

FindNoneOf

La función FindNoneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) que no coincide con ningún carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindNoneOf (string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse.
string2	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide.

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

FindOneOf

La función FindOneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) de un carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindOneOf (string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse.
string2	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que

Argumento	Descripción
	coincide.

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

GetGroupId

La función GetGroupId del Expression Builder devuelve el grupo que comparte agenda en Oracle CRM On Demand.

Sintaxis

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

IfNull

La función IfNull en el Expression Builder devuelve el valor del primer argumento que ha pasado a la función. Si el primer argumento devuelve NULL, se devolverá el valor del segundo argumento.

Sintaxis

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto de la función IfNull es el tipo de su primer argumento, aunque el primer argumento sea NULL. El segundo argumento se convierte al tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expr1	Nombre de campo o expresión.
expr2	Nombre de campo o expresión devueltos si expr1 es NULL.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

IIf

La función IIf del Expression Builder devuelve uno o dos parámetros basados en la evaluación de una expresión condicional. IIf es una abreviatura de "Immediate If".

Sintaxis

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxis alternativa

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxis mixta

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto por la función IIf() es siempre el tipo de su primer argumento. Si la expresión se evalúa como FALSE, el segundo argumento se convertirá en el tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expr	Expresión condicional que se evalúa.
result_if_true	Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como TRUE.
result_if_false	Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como FALSE.
expr_if_true	Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como TRUE.
expr_if_false	Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como FALSE.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

A continuación, se muestra un ejemplo de sintaxis mixta de la función IIf:

Un proceso de negocio precisa que el campo Región de una página de detalles de cuenta se actualice cuando el campo Región o provincia de facturación se cambie del siguiente modo:

Si el campo Región o provincia de facturación cambia a OK o TX, el campo Región deberá actualizarse a Central. Si se cambia a CA, el campo Región se actualizará a Oeste. Para las demás regiones, el campo Región se actualizará a Este.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Oeste', 'Este'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

InStr

La función InStr de Expression Builder devuelve la posición de la primera aparición de una cadena dentro de otra.

Sintaxis

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Especifica la cadena en la que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena.
string2	Especifica la cadena que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. **NOTA:** en la búsqueda de cadenas se distingue entre mayúsculas y minúsculas.
inicio	(Opcional) Entero que especifica el punto de inicio en string1.
final	(Opcional) Entero que especifica el punto final en string1.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29

Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

El siguiente ejemplo muestra cómo la función InStr puede usarse en una condición de regla de flujo de trabajo. En la condición de regla de flujo de trabajo, la función InStr se utiliza para determinar si una cadena concreta aparece en un campo del registro. Si se encuentra la cadena en el campo, se realizan las acciones especificadas en la regla del flujo de trabajo. En este ejemplo, la función InStr determina si el campo Asunto de un registro contiene la palabra *REVISAR*. La acción de la regla de flujo de trabajo solo se realiza si el campo Asunto contiene la palabra *REVISAR* en mayúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVISAR') > 0
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

IsValidRowId

La función IsValidRowId de Expression Builder consulta registros de un tipo especificado para determinar si existe un ID de fila y devuelve un valor booleano (TRUE o FALSE). Si el ID de fila existe pero el registro se va a eliminar, la función IsValidRowId devuelve FALSE.

Sintaxis

IsValidRowId(record_type, 'row_id')

Tipo de resultado

Booleano (TRUE o FALSE).

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
record_type	Nombre independiente del idioma del tipo de registro. (Un *nombre independiente del idioma* es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario). El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Contact>'`
row_id	Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico.

Ejemplos

El siguiente ejemplo determina si el valor del campo ID de fila de un registro de contacto es un ID de fila válido para un registro de contacto:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

El siguiente ejemplo determina si el valor 12-Y09KG es un ID de fila válido para un registro de cuentas:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JoinFieldValue

Se puede hacer referencia a un tipo de registro mediante otro tipo de registro a través de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Por ejemplo, en la mayoría de los tipos de registro, el campo OwnerId es una clave foránea que hace referencia al tipo de registro Usuario. El campo Propietario en muchos registros es un campo combinado que utiliza la clave foránea OwnerId para hacer referencia al campo Alias en el tipo de registro Usuario.

La función JoinFieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo combinado cuando el tipo de registro al que se hace referencia y los campos de claves foráneas relacionados se especifican en la función. La función JoinFieldValue también puede recuperar otros campos en el tipo de registro al que se hace referencia que no están directamente unidos al objeto de referencia, lo que permite buscar campos en tipos de registro de tipos de registro relacionados.

Si el campo ID de un tipo de registro al que se hace referencia está presente como clave foránea en el tipo de registro en el que configura una regla de flujo de trabajo, puede utilizar la función JoinFieldValue para recuperar los valores de campo del tipo de registro al que se hace referencia.

También puede utilizar los siguientes campos de clave foránea, que están disponibles en todos los tipos de registros, para recuperar los valores de campo del tipo de registro de usuario:

- CreatedById
- ModifiedById

NOTA: La función JoinFieldValue no puede devolver los valores de los siguientes campos en el tipo de registro Actividad: Recuento de transacciones de desembolso, Recuento de productos detallados, Recuento de ítems promocionales distribuidos y Recuento de muestras distribuidas. Esta limitación se debe a la forma en que Oracle CRM On Demand calcula los valores de estos campos.

Sintaxis

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadena.

Si se produce un error o el valor del campo solicitado está vacío, se devuelve una cadena de longitud cero.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
ref_record_type	Nombre independiente del idioma del tipo de registro al que se hace referencia. (Un *nombre independiente del idioma* es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario). El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Account>'`
foreign_key	Literal o expresión que devuelve un ID de fila en el tipo de registro al que se hace referencia (especificado en el argumento ref_record_type). Si el ID de fila no es válido, la función devuelve una cadena de longitud cero. Las referencias de campo directas deben aparecer entre identificadores de campo. Por ejemplo: `[<AccountId>]`
field_name	Nombre independiente del idioma de un campo del tipo de registro al que hace referencia (especificado por el argumento ref_record_type). Si el campo no existe en el tipo de registro al que se hace referencia, se devuelve un error. El nombre de campo debe aparecer

Argumento	Descripción
	entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Type>'`

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio necesita una regla de flujo de trabajo para buscar el nombre del nuevo propietario cuando se cambia el propietario de un registro. Al cambiar el propietario de un registro, sólo se actualiza el campo de clave foránea OwnerId en el registro. Como consecuencia, la siguiente condición de una regla de flujo de trabajo no busca el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

En lugar de ésta, puede utilizar la siguiente condición en el flujo de trabajo para buscar el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<Alias>')
```

Ejemplo 2: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario anterior de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

Ejemplo 3: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario actual de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<EMailAddr>')
```

Ejemplo 4: Un proceso de negocio necesita que se envíe un correo electrónico de solicitud de servicio a un contacto. Antes de que se envíe el correo electrónico, la regla de flujo de trabajo comprueba que el contacto ha aceptado recibir correos electrónicos. La regla de flujo de trabajo (basada en el tipo de registro de solicitud de servicio) tiene la siguiente condición:

```
JoinFieldValue('<Contact>',[<ContactId>],'<NeverEmail>')<> 'Y'
```

Ejemplo 5: Para obtener el territorio de la cuenta principal de una solicitud de servicio, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JulianDay

La función JulianDay del Expression Builder devuelve el número de días que han transcurrido desde el mediodía (horario universal) del día 1 de enero del año 4713 a. C.

Sintaxis

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianDay(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JulianMonth

La función JulianMonth del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianYear * 12 + *mes_actual*

donde *JulianYear* es el valor devuelto por la función JulianYear (en la página 971), *mes_actual* es un número entero entre 1 y 12, donde enero sería 1.

Sintaxis

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianMonth(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JulianQtr

La función JulianQtr del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianYear * 4 + *trimestre_actual*

donde *JulianYear* es el año devuelto por la función JulianYear (en la página 971), y *trimestre_actual* tiene el valor:

(*mes_actual* - 1) / 3 + 1

redondeado al siguiente entero.

Sintaxis

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianQtr(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JulianWeek

La función JulianWeek del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianDay / 7

redondeado al siguiente entero, donde *JulianDay* indica el día devuelto por la función JulianDay (en la página 968).

Sintaxis

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianWeek(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

JulianYear

La función JulianYear del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

año_actual + 4713

Sintaxis

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianYear(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Left

La función Left del Expression Builder devuelve un determinado número de caracteres, a partir del extremo izquierdo de una cadena.

Sintaxis

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la izquierda. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.
length	Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera.

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es juan.diaz@oracle.com, el siguiente ejemplo devolverá el valor juan:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Len

La función Len del Expression Builder devuelve el número de caracteres de una cadena especificada.

Sintaxis

Len(string)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Nombre del campo o expresión de la cadena cuyos caracteres se cuentan. Si la cadena está en blanco, se devolverá el valor 0 (cero). Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19 si el campo incluye una marca de fecha/hora válida:

```
Len([<CreatedDate>])
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19:

```
Len(Timestamp()) devuelve 19
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

LN

La función LN del Expression Builder devuelve el logaritmo natural del número recibido en el argumento.

Sintaxis

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
number	Número del cual se ha devuelto el logaritmo natural.

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
LN(10)
```

devuelve el valor 2,30.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)

- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Locale

La función Locale del Expression Builder devuelve el código de entorno regional del usuario que ha iniciado la sesión (por ejemplo, ENU).

Sintaxis

Locale()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

LocaleListSeparator

La función LocaleListSeparator del Expression Builder devuelve el carácter separador de listas del entorno regional actual; por ejemplo, la coma (,).

Sintaxis

LocaleListSeparator()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

LookupName

La función LookupName del Expression Builder detecta una fila de la tabla Lista de valores donde se cumplen todos los enunciados siguientes:

- El campo TYPE coincide con el argumento de tipo.
- El campo CODE coincide con el argumento lang_ind_code.
- El campo LANG_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

Esta función devuelve un valor no traducido (el código independiente del idioma) del valor mostrado en la lista de valores especificada.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función LookupName, haga clic en Mostrar valores válidos para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción Mostrar valores válidos incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

Sintaxis

LookupName(type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
type	Tipo de fila que se va a buscar.
lang_ind_code	Valor mostrado.

Ejemplo

Si el valor mostrado es CALIFORNIA y CALIF es el código independiente del idioma, los dos ejemplos siguientes devolverán el valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

LookupValue

La función LookupValue del Expression Builder devuelve un valor de lista de opciones especificado que se traduce al idioma activo en ese momento.

Los valores de la lista de opciones se almacenan en la tabla Lista de valores. La función LookupValue devuelve el valor de la columna VAL de una fila en la que se cumplen los siguientes criterios:

- La columna TYPE coincide con el argumento de tipo.
- La columna CODE coincide con el argumento lang_ind_code.
- La columna LANG_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

La función LookupValue permite que Oracle CRM On Demand evalúe las expresiones que implican valores de lista de opciones de manera uniforme en todos los entornos regionales. Por ejemplo, el valor *White* en inglés se evalúa de la misma manera que el valor *Blanco* en español.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función LookupValue, haga clic en Mostrar valores válidos para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción Mostrar valores válidos incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

NOTA: El campo Etapa de ventas de los registros de oportunidades no es un verdadero campo de lista de opciones; así que la función LookupValue no se puede utilizar con este campo.

Sintaxis

LookupValue (type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
type	Tipo de fila que se va a buscar.

Argumento	Descripción
lang_ind_code	Valor no traducido de la lista de valores.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Lower

La función Lower de Expression Builder convierte las letras de la cadena especificada en minúsculas. Si hay caracteres de la cadena que no son letras, no se ven afectados por esta función.

Sintaxis

Lower(string)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Especifica la cadena que se va a convertir. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. Si el valor es un literal de cadena, se debe introducir entre comillas simples o dobles.

Ejemplos

Si el campo Nombre de un registro de contacto contiene el valor Amanda, el siguiente ejemplo devuelve el valor amanda:

```
Lower([{First Name}])
```

Los dos ejemplos siguientes devuelven el valor account123:

```
Lower('Account123')
Lower("Account123")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Mid

La función Mid del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado de una cadena.

CONSEJO: Para determinar el número de caracteres de una cadena, utilice la función Len (en la página 973).

Sintaxis

Mid(string, start, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Nombre del campo o expresión de cadena a partir del cual se devuelven los caracteres. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá una cadena en blanco.
inicio	Nombre del campo o expresión que especifica la posición del carácter dentro de la cadena, a partir del cual comienza a medirse la longitud. Si el valor de un argumento start es superior al número de caracteres de la cadena, la función Mid devolverá una cadena en blanco.
length	Opcional. Nombre del campo o expresión que indica el número de caracteres que se devolverá. Si no se utiliza este argumento, o el valor de length especificado es mayor que el número de caracteres que se puede

Argumento	Descripción
	devolver, se devolverán todos los caracteres desde la posición inicial a la final de la cadena.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve 11 caracteres (expresiones), a partir del decimoséptimo carácter de la cadena:

```
Mid("El generador de expresiones es sencillo.", 17, 11)
```

El siguiente ejemplo devuelve 11 caracteres a partir del decimoséptimo carácter de un campo de texto que incluye la siguiente cadena: *El generador de expresiones es sencillo.*.

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

or

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

El ejemplo siguiente extrae el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

OrganizationName

La función OrganizationName del Expression Builder devuelve el nombre de la organización del usuario que ha iniciado la sesión.

Sintaxis

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

PRE

La función PRE de Expression Builder devuelve el valor que había en el campo especificado cuando se modifica el valor del campo, pero antes de que éste se actualice en la base de datos.

PRECAUCIÓN: se recomienda encarecidamente no usar la función PRE con reglas de flujo de trabajo que contengan una acción de espera, ya que esta acción afecta a la función PRE. Todas las acciones posteriores a la acción de espera no se realizarán hasta que haya terminado el período de espera especificado. Las acciones restantes se realizan en otra operación por lotes distinta de la operación en la que se activó originalmente la regla y los valores de los campos del registro antes de la acción que ejecutó la regla de flujo de trabajo no se mantienen. Por consiguiente, el valor anterior y el valor actual del campo siempre se consideran iguales.

Sintaxis

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
fieldname	Nombre del campo que se ha modificado.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los

campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Cuando se utiliza la función PRE, se aplican las siguientes consideraciones:

- En las expresiones condicionales, como condiciones de flujo de trabajo y sentencias de validación, cuando se utiliza la función PRE para recuperar el valor anterior de un campo, recuerde que el valor inicial del campo puede estar en blanco (es decir, valor nulo). Si el valor inicial es nulo, cualquier comparación con un valor no nulo puede causar un comportamiento imprevisible. Para asegurarse de que las expresiones condicionales se evalúan correctamente en estos casos, utilice PRE con la función IfNull como se muestra en este ejemplo:

  IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "No válido")

  En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando.

- Si la función PRE se utiliza en una acción o regla de flujo de trabajo que se llama después de una acción de espera, la función no devolverá el valor anterior del campo. Sin embargo, es posible que tenga un proceso de negocio que requiera dichas comparaciones. En esos casos, puede utilizar una regla de flujo de trabajo con el evento activador Antes de guardar registro modificado para que se almacene el valor anterior de un campo en cualquier campo no utilizado del tipo de registro. A continuación, puede utilizar el valor de campo almacenado para las comparaciones que necesite en las reglas de flujo de trabajo con la acción de espera.

  Cuando se crea la regla de flujo de trabajo para almacenar el valor anterior de un campo en un campo no utilizado del tipo de registro, recuerde que el valor anterior del campo original podría estar en blanco (es decir, valor nulo). Por lo tanto, debe utilizar una expresión como la siguiente para almacenar un valor predeterminado si se encuentra un valor nulo:

  IfNull([<FieldName>], "No válido")

  En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* es el valor predeterminado que se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo original.

Ejemplo de creación de una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta cuando el propietario del registro ha cambiado.

Para crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

1. Cree una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Cuenta con el evento activador Al modificar registro guardado.

2. Guarde la regla de flujo de trabajo.
3. Cree una acción de adición de correo electrónico en la regla de flujo de trabajo.
4. En la acción de flujo de trabajo, haga lo siguiente:
   a. En el campo Para, seleccione Dirección de correo específica.
   b. En el cuadro de texto de expresión del campo Para, agregue la siguiente expresión:
      JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"),'<EMailAddr>')
   c. Agregue el texto necesario en el asunto y cuerpo del correo.
   d. Guarde la acción de flujo de trabajo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Right

La función Right del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado, a partir del extremo derecho de una cadena.

Sintaxis

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la derecha. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.

Argumento	Descripción
length	Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera.

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es juan.diaz@oracle.com, el siguiente ejemplo devolverá el valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-
InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

RowIdToRowNum

La función RowIdToRowNum del Expression Builder convierte un identificador de fila alfanumérico a formato numérico.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera los identificadores de fila mediante un algoritmo exclusivo y poseen absoluta integridad referencial en toda la base de datos de Oracle CRM On Demand. El algoritmo utiliza codificación de base 36, un sistema de numeración posicional donde la base es 36. Si se utiliza 36 como base, es posible representar los dígitos mediante los números 0-9 y las letras A-Z, lo cual constituye un sistema de numeración alfanumérico optimizado, con distinción de mayúsculas y minúsculas y basado en caracteres ASCII.

Sintaxis

RowIdToRowNum('row_id')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
row_id	Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (en la página 939).

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

devuelve el valor 38-8021253.

El siguiente ejemplo:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

devuelve el valor 38-57119344.

Si el campo <AccountID> incluye '12-Y09KG', el ejemplo siguiente:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

devuelve el valor 38-57119344.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

RowNum

La función RowNum del Expression Builder devuelve la posición del registro dentro del conjunto activo de registros.

Sintaxis

RowNum()

Tipo de resultado

Entero

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Timestamp

La función Timestamp del Expression Builder devuelve la fecha y hora del servidor convertidas al formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT) -04:00 UTC, la función Timestamp convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función TimeStamp lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

NOTA: No se permiten operaciones aritméticas (por ejemplo, suma o resta) con la función Timestamp().

Sintaxis

Timestamp()

Tipo de resultado

Fecha/Hora

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve la fecha y hora actuales, en formato de día/mes/año y horas:minutos:segundos en formato de 24 horas:

```
Timestamp()
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)

Funciones de Expression Builder (en la página 951)

ToChar

La función ToChar de Expression Builder convierte una fecha o expresión numérica especificada en una cadena con formato.

Sintaxis

ToChar(expression, format)

PRECAUCIÓN: No use formatos de fecha y formatos de número en una sola instancia de la función ToChar. Si lo hace, es posible que los resultados no sean válidos.

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expression	Expresión o campo que devuelve una fecha, una fecha y hora o un valor numérico.
format	Cadena que representa el formato de fecha o de número.

En la tabla siguiente se describen los formatos de fecha de la función.

Código de formato	Descripción
DD	Día del mes con dos dígitos (01-31)
DDDD dddd	Nombre del día.
MM	Número del mes con dos dígitos (01-12, donde 01 es ENE). Debe usar *MM* en mayúsculas, porque *mm* en minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	Nombre del mes. Tenga en cuenta que si utiliza minúsculas, debe usar mmmm (es decir, la letra m minúscula cuatro veces), porque mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) indica minutos.

Código de formato	Descripción
Y	Último dígito del año
YY	Dos últimos dígitos del año
YYYY	Año con cuatro dígitos.
hh12	Hora del día en formato de 12 horas.
hh24	Hora del día en formato de 24 horas.
hh	Hora del día. Puede especificar AM o PM para ajustar el tiempo en consecuencia, por ejemplo: hh:mm:ss PM Si no especifica AM o PM, se usa de forma predeterminada el formato de 24 horas.
mm	Minutos. Tenga en cuenta que mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) siempre indica minutos y no se puede usar para especificar un día del mes con dos dígitos.
ss	Segundos.

En la tabla siguiente se describen los formatos de número de la función.

Código de formato	Ejemplo	Descripción
#	####	Devuelve el valor con el número de dígitos especificado, con un signo menos al comienzo si el valor es negativo.
0	####.00	Devuelve ceros al principio. Devuelve ceros al final.
$	$###.00	Devuelve el valor con un signo de dólar al comienzo.
,	#,###	Devuelve un punto en la posición especificada. El punto no puede aparecer a la derecha de la coma decimal. El modelo de formato no puede empezar por punto.
.	###.##	Devuelve una coma decimal en la posición especificada. Sólo se permite una coma decimal en el parámetro de formato. Si el número de dígitos especificado tras la coma decimal es inferior al número de dígitos disponibles tras la coma decimal, los decimales se redondearán.

Ejemplos que usan formatos de número

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##,##')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##,00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10,24:

```
ToChar (10,2388, '##,00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor -10,24:

```
ToChar (-10,2388, '##,##')
```

Ejemplos que usan formatos de fecha

El ejemplo siguiente convierte el valor devuelto por la función Timestamp() al formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')
```

Por ejemplo, si la función Timestamp() devuelve un valor 02/29/2008 10:58:37, la expresión anterior da como resultado 29/02/2008.

En los siguientes ejemplos se muestra cómo se muestra la medianoche con los distintos formatos:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devuelve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 00:00:00

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Today

La función Today del Expression Builder devuelve la fecha del día actual con el formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT)-04:00 UTC, la función Today() convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función Today() lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

Sintaxis

Today()

Tipo de resultado

Fecha

Ejemplos

Si la fecha actual es 27/11/2007, el ejemplo siguiente:

```
Today() - 30
```

devolverá el valor 28/10/2007.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Upper

La función Upper de Expression Builder convierte las letras de la cadena especificada en mayúsculas. Si hay caracteres de la cadena que no son letras, no se ven afectados por esta función.

Sintaxis

Upper(string)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Especifica la cadena que se va a convertir. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. Si el valor es un literal de cadena, se debe introducir entre comillas simples o dobles.

Ejemplos

Si el campo Nombre de un registro de contacto contiene el valor Amanda, el siguiente ejemplo devuelve el valor AMANDA:

```
Upper([{First Name}])
```

Los dos ejemplos siguientes devuelven el valor ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

UserValue

La función UserValue de Expression Builder devuelve el valor de un atributo específico del usuario actual.

Los campos de la vista Detalles del usuario son atributos del usuario seleccionado.

Sintaxis

UserValue('<attribute>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
attribute	Nombre que no depende del idioma o etiqueta de integración personalizada que corresponde al nombre mostrado del atributo de usuario actual. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio precisa que un campo de texto personalizado llamado Origen de una solicitud de servicio muestre de forma predeterminada el país del usuario que crea el registro (el usuario actual) al crear el registro.

Para implementar la regla empresarial, en la página de configuración de campos de las solicitudes de servicios, configure el valor predeterminado para el campo Origen con el valor de UserValue('<PersonalCountry>'), y active la casilla de verificación Registrar predeterminado.

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 140).

Ejemplo 2: Un proceso de negocio precisa que se desencadene una determinada regla de flujo de trabajo en el caso de que el propietario de una oportunidad no sea el administrador.

Para implementar la regla empresarial, configure la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrador@testdata.com'

Atributos

En la siguiente tabla se detallan los atributos que se pueden utilizar como argumentos con la función UserValue y sus correspondientes nombres mostrados.

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
Alias	Alias	Administrador
AuthenticationType	Tipo de autenticación	Sólo ID de usuario/Contraseña
BusinessUnit	Unidad de negocio	Unidad de negocio
BusinessUnitLevel1	Unidad de negocio de nivel 1	Unidad de negocio N.1
BusinessUnitLevel2	Unidad de negocio de nivel 2	Unidad de negocio N.2
BusinessUnitLevel3	Unidad de negocio de nivel 3	Unidad de negocio N.3
BusinessUnitLevel4	Unidad de negocio de nivel 4	Unidad de negocio N.4
CellPhone	Nº de teléfono celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Creado por	Administrador de CSR de Oracle CRM On Demand
CreatedById	No disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Fecha de creación	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moneda	USD

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
Departamento	Departamento	Departamento
División	División	División
EMailAddr	Correo electrónico	juan.diaz@oracle.com
EmployeeNumber	Nº del empleado	12345
EnableTeamContactsSync	Activar la sincronización de contactos de equipo	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para inicio de sesión único	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID exclusivo externo	EXTUID123
FirstName	Nombre	Juan
FundApprovalLimit	Límite de aprobación de fondos	50000
IntegrationId	ID de integración	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente del producto
Idioma	Idioma	Inglés americano
LastLoggedIn	Último inicio de sesión	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apellidos	Díaz
LeadLimit	Límite de oportunidad potencial	2345679
Entorno regional	Entorno regional	Inglés - Canadá
ManagerFullName	Informa a	Juan Sánchez
ManagerId	No disponible	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Iniciales	Iniciales
MiscellaneousNumber1	Varios Número 1	2312
MiscellaneousNumber2	Varios Número 2	2312
MiscellaneousText1	Varios Texto 1	Nº DUNS (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Varios Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	Juan Díaz

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
ModifiedById	No disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Fecha de modificación	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	No llamar nunca	S
NevereMail	No enviar nunca correo electrónico	S
NeverMail	No enviar nunca correo	S
PasswordState	Estado de la contraseña	Activa
PersonalCity	Ciudad	Madrid
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Provincia	Ontario
PersonalState	Región/Provincia	CA
PersonalStreetAddress	Dirección	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Dirección 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Dirección 3	Scarborough
PhoneNumber	Nº de teléfono del trabajo	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	División principal	División de Asia
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de usuarios A
PrimaryPvgName	No disponible **NOTA:** el atributo PrimaryPvgName devuelve el nombre del grupo de valores de listas de opciones asociado con la división principal del usuario.	PVG de India
Región	Región	Mi zona
Rol	Rol	Rep. de ventas de campo
RoleId	ID de rol	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correo electrónico secundario	juan.diaz2@oracle.com

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
ShowWelcomePage	Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión	N
Estado	Estado	Activa
SubMarket	Mercado parcial	Mi mercado parcial
SubRegion	Región parcial	Mi región parcial
TempPasswordFlag	Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar	S
TimeZoneName	Zona horaria	(GMT-05:00) Horario estándar del Este (EE.UU. y Canadá)
UserId	ID de fila	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID de fila	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de inicio de sesión de usuario	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de fax del trabajo	+1 555 2365556

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

UtcConvert

La función UtcConvert de Expression Builder convierte la fecha y hora especificadas con el formato de la zona horaria del usuario actual, y devuelve la fecha y hora según la zona horaria especificada.

Sintaxis

UtcConvert(utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
utc_date_time	Fecha y hora según la configuración de zona horaria del usuario actual en el formato: DD/MM/AAAA 24:MM:SS
time_zone	Nombre de la zona horaria

Ejemplos

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT-05:00) Hora del este (EE.UU. y Canadá), el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horario estándar del Pacífico')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 12:07:05

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT+05:30) Calcuta, Chennai, Mumbai, Nueva Delhi, el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horario estándar del Este')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 04:37:05

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Europeo Occidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlín, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")

UtcConvert(Timestamp(),"horario de verano europeo occidental")

UtcConvert(Timestamp(),"horario estándar europeo occidental")
```

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Sudafricano:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")

UtcConvert(Timestamp(),"horario de verano sudafricano")

UtcConvert(Timestamp(),"horario estándar sudafricano")
```

Si el nombre de una zona horaria contiene un carácter especial, como comilla individual (') o una coma (,), debe escribir el nombre de la zona horaria, o el carácter especial, entre comillas dobles. Por ejemplo:

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33',"(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%

%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%%
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)

- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Ejemplos del Expression Builder

En Expression Builder, puede utilizar las expresiones de ejemplo de la siguiente tabla.

Expresiones de ejemplo de Expression Builder	
Actualizar el campo Margen por oportunidad	
Descripción	Actualizar el campo Margen por oportunidad.
Sintaxis	`[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]`
Validar nuevos servicios	
Descripción	Validación de campos. Un nuevo servicio no puede tener ingresos superiores a 1.000.000.
Sintaxis	`<= IIf (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1.000.000, [{Primary Revenue Amount}])`
Asignar una solicitud de servicio recién creada al creador	
Descripción	Al crear una solicitud de servicio, establezca el valor del campo Alias del registro del usuario actual como el valor predeterminado del campo Propietario en la solicitud de servicio.
Sintaxis	`[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')`
Compruebe si los valores de los campos especificados han cambiado	
Descripción	Comprobar si hay cambios en los valores de los campos.
Sintaxis	`PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]`
Desencadenar un flujo de trabajo basado en una fecha de cierre	
Descripción	Si la fecha de cierre se modifica en más de 30 días, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30`
Desencadenar un flujo de trabajo si una oportunidad alcanza cierta etapa sin un contacto	
Descripción	Si una oportunidad llega a la fase de ventas Cerrada/Ganada sin tener un

Expresiones de ejemplo de Expression Builder	
	contacto, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Cerrada/Ganada" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "ID de fila sin coincidencias"`
Desencadenar un flujo de trabajo cuando se activa una casilla de verificación	
Descripción	Si se selecciona el campo de casilla de verificación personalizado Listo para revisión, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}], 'Y') = 'Y')`
Comprobar si el usuario actual es el propietario del registro	
Descripción	Compruebe si el propietario de un registro es el usuario actual. En este caso, la función IfNull se utiliza porque el campo Propietario puede ser nulo.
Sintaxis	`IfNull([{Owner Alias}], "No válido") = UserValue('<Alias>')`
Activar un correo electrónico cuando cambie la prioridad de una cuenta	
Descripción	Activar un correo electrónico cuando cambie el campo Prioridad de la cuenta de Baja a Alta.
Sintaxis	`(PRE('{Type}') = "Baja") AND ( FieldValue('{Type}') = "Alta")`
Excluir un canal específico de un flujo de trabajo	
Descripción	No ejecute un flujo de trabajo para un registro que se haya actualizado a través de una ventana del explorador.
Sintaxis	`PRE('{Customer Target Type}') = "Anuncio" AND ExcludeChannel("Online")`

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (en la página 936)
- Uso de Expression Builder (en la página 936)
- Funciones de Expression Builder (en la página 951)

Índice

A

Acerca de campos, listas de opciones y métricas - 296
Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand - 161
Acerca de diseños de página de usuario - 321
Acerca de duplicados de registros e ID externos - 648
Acerca de Expression Builder - 938
Acerca de la combinación y eliminación de divisiones - 84
Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros - 128
Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo - 474
Acerca de la configuración de los archivos adjuntos - 297
Acerca de la delegación de usuarios - 329
Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios - 199
Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados - 162
Acerca de la estandarización de URL - 253
Acerca de la gestión de campos - 121
Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros - 402
Acerca de la información de los campos modificados de los registros - 240
Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo - 362
Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros - 65
Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros - 473
Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 875
Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 882
Acerca de las acciones de flujo de trabajo - 487
Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo - 403
Acerca de las asignaciones de servicio - 101
Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros - 85
Acerca de las expresiones - 941
Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones - 218
Acerca de las reglas de asignación - 565
Acerca de las reglas de flujo de trabajo - 475
Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo - 490
Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados - 300
Acerca de las restricciones de dirección IP para roles - 348
Acerca de los calendarios fiscales - 68
Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario - 323
Acerca de los campos obligatorios condicionalmente - 139
Acerca de los campos personalizados - 129
Acerca de los campos personalizados de información relacionada - 150
Acerca de los campos principales en la administración de procesos - 460
Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos - 460
Acerca de los eventos de integración - 888
Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación - 481
Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones - 614
Acerca de los eventos programados - 504
Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo - 492
Acerca de los grupos de valores de lista de opciones - 259
Acerca de los guiones de evaluación - 909
Acerca de los límites del diseño personalizado - 186
Acerca de los modos de propiedad de registros - 390
Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales - 366
Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados - 367
Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros - 361
Acerca de los perfiles de acceso en roles - 360
Acerca de los subprogramas Web personalizados - 197
Acerca de países y asignación de direcciones - 629
Acerca de privilegios en roles - 347
Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración - 169
Acerca del acceso de tipo de registro en roles - 345
Acerca del diseño de estructuras de libros - 386
Acerca del envío automático de transacciones de muestra - 932

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand - 20
Acerca del soporte de servicios Web para libros - 390
Activación de idiomas - 67
Activación de imágenes en páginas de detalles - 279
Activación de la característica Seguimiento de modificaciones - 602
Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados - 471
Activar libros para la compañía - 422
Activar libros para usuarios y roles de usuario - 423
Actualización de la definición de pronóstico - 590
Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas - 112
Actualización del nombre del calendario fiscal - 70
Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados - 281
Adición de estados de transición a procesos - 467
Adición de perfiles de acceso - 375
Adición de roles - 349
Adición de tipos de registro - 282
Administración de asignación de servicios - 100
Administración de conversión de oportunidades potenciales - 576
Administración de direcciones - 107
Administración de la compañía - 22
Administración de la configuración de activación de copia - 155
Administración de Oracle CRM On Demand - 9
Administración de paquetes de personalización - 934
Administración de procesos - 459
Administración del calendario fiscal - 68
Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro - 425
Asignación de registros a libros - 427
Asistente de exportación - 868
Asistente de importación - 861
Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones - 82
Asociación de usuarios con divisiones - 83
Asociar usuarios a libros - 418
Auditoría de la compañía - 88
Autoadministración de socio - 334
Autorización de contactos a recibir muestras - 929

C

Cambiar el icono de un tipo de registro - 285
Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo - 547
Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo - 548
Cambiar nombre de títulos de sección de campos - 196
Cambio de la división principal de un usuario - 327
Cambio de los valores de las listas de opciones - 178
Cambio de nombre de tipos de registro - 278
Campo de objeto personalizado
preparación de la importación - 741
Campos de acreditación
preparación de la importación - 691
Campos de activo
preparación de la importación - 703
Campos de alerta - 100
Campos de asignación de contactos HCP
preparación de la importación - 773
Campos de asignaciones
preparación de la importación - 695
Campos de campaña
preparación de la importación - 711
Campos de cartera
preparación de la importación - 826
Campos de categoría de producto
preparación de la importación - 830
Campos de certificación
preparación de la importación - 714
Campos de cita, tarea y llamada
preparación de la importación - 700
Campos de cobertura
preparación de la importación - 739
Campos de competidor de cuenta
Preparación de la importación - 678
Campos de contacto
preparación de la importación - 723
Campos de contacto de la cita
preparación de la importación - 698
Campos de contacto de la tarea
preparación de la importación - 852
Campos de contacto de vehículo
preparación de la importación - 857
Campos de contactos de cuentas
preparación de importación - 678
Campos de contactos de planes
preparación de importación - 820
Campos de cuenta
preparación de la importación - 680
Campos de cuenta financiera
preparación de la importación - 763
Campos de cuentas de planes
preparación de importación - 819
Campos de curso
preparación de la importación - 737
Campos de daño
preparación de la importación - 745
Campos de destinatario de la campaña

preparación de la importación - 713
Campos de dirección
preparación de la importación - 694
Campos de dirección de contacto
preparación de la importación - 720
Campos de dirección de cuenta
preparación de la importación - 676
Campos de distribuidor
preparación de la importación - 751
Campos de elementos de pedidos
preparación de la importación - 809
Campos de equipo de la cuenta
preparación de la importación - 690
Campos de equipo de oportunidad
preparación de la importación - 804
Campos de equipos de contactos
preparación de la importación - 735
Campos de evento
preparación de la importación - 757
Campos de eventos de cuentas
Preparación de importación - 679
Campos de eventos de oportunidades
Preparación de importación - 800
Campos de eventos de oportunidades potenciales
Preparación de importación - 781
Campos de examen
preparación de la importación - 759
Campos de firmas
preparación de la importación - 845
Campos de indicación del producto
preparación de la importación - 833
Campos de ingreso de oportunidad
preparación de la importación - 805
Campos de inscripción en el curso
preparación de la importación - 736
Campos de instancia de error de flujo de trabajo - 555
Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo - 563
Campos de inventarios de muestra
preparación de la importación - 835
Campos de ítems de líneas de listas de precios
preparación de la importación - 829
Campos de ítems de planes de mensajería
preparación de la importación - 793
Campos de ítems de solicitud de muestra
preparación de la importación - 839
Campos de ítems de transacciones
preparación para la importación - 854
Campos de libro - 430
Campos de libro de contactos
preparación de la importación - 721
Campos de libro de cuentas
preparación de la importación - 676
Campos de licencias de estado de contacto
preparación de la importación - 734
Campos de listas de precios
preparación de la importación - 829
Campos de lotes de muestra
preparación de la importación - 836
Campos de nota
preparación de la importación - 797
Campos de objetivos
preparación de la importación - 798
Campos de oportunidad
preparación de la importación - 801
Campos de oportunidades de planes
preparación de la importación - 820
Campos de parte implicada
preparación de la importación - 779
Campos de pedidos
preparación de la importación - 808
Campos de perfil de intermediario
preparación de la importación - 708
Campos de perfil social
preparación de la importación - 846
Campos de periodos de inventarios
preparación de la importación - 778
Campos de pista
preparación de la importación - 781
Campos de plan financiero
preparación de la importación - 768
Campos de planes de mensajería
preparación de la importación - 791
Campos de planes de negocio
preparación de la importación - 710
Campos de póliza
preparación de la importación - 821
Campos de producto
preparación de la importación - 831
Campos de producto bloqueados
preparación de la importación - 704
Campos de producto financiero
preparación de la importación - 770
Campos de productos de precios especiales
preparación de la importación - 849
Campos de propiedad del seguro
preparación de la importación - 776
Campos de reclamación
preparación de la importación - 716
Campos de registro del examen
preparación de la importación - 761
Campos de registro del negocio
preparación de la importación - 747
Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería
preparación de la importación - 795
Campos de renuncias de muestra

preparación de la importación - 834
Campos de respuestas a mensajes
preparación de la importación - 790
Campos de rol de contacto de oportunidad
preparación de la importación - 799
Campos de seguimientos de modificaciones
preparación de la importación - 796
Campos de socios
preparación de la importación - 810
Campos de socios de cuenta
Preparación de la importación - 689
Campos de solicitud de acreditación
preparación de la importación - 693
Campos de solicitud de certificación
preparación de la importación - 715
Campos de solicitud de muestra
preparación de la importación - 837
Campos de solicitud de servicio
preparación de la importación - 843
Campos de solicitudes
preparación de la importación - 696
Campos de solicitudes de MDF
preparación de la importación - 788
Campos de solicitudes de precios especiales
preparación de la importación - 850
Campos de solución
preparación de la importación - 847
Campos de titular de la póliza
preparación de la importación - 824
Campos de titulares de cuentas financieras
preparación de la importación - 765
Campos de títulos de cuentas financieras
preparación de la importación - 766
Campos de transacciones de muestra
preparación de la importación - 841
Campos de transacciones financieras
preparación de la importación - 771
Campos de un informe de auditoría de inventario
preparación de la importación - 777
Campos de usuario - 309
preparación de la importación - 854
Campos de usuario de la cita
preparación de la importación - 699
Campos de usuario de la tarea
preparación de la importación - 853
Campos de usuario de libros
preparación de la importación - 706
Campos de usuario y del sistema - 165
Campos de vehículo
preparación de la importación - 858
Campos del libro
preparación de la importación - 707
Campos del programa de socios
preparación de la importación - 818
Campos Invitado
preparación de la importación - 778
Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo - 510
Carga de extensiones de cliente - 267
Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados - 280
Código de rechazo de oportunidades potenciales - 582
Código HTML en mensajes de correo electrónico de flujo de trabajo - 534
Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles - 251
Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles - 246
Cómo se determinan los derechos de acceso - 439
Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal - 440
Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado - 443
Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal - 440
Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado - 444
Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso - 365
Complementos de aplicación - 916
Configuración de ajustes de oportunidad potencial - 43
Configuración de calendario y semana laboral de la compañía - 41
Configuración de campos concatenados - 170
Configuración de divisiones - 79
Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage - 919
Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas - 928
Configuración de flujo de trabajo - 473
Configuración de grupos - 435
Configuración de guiones de evaluación - 908
Configuración de la definición del pronóstico - 583
Configuración de la información clave de la compañía - 24
Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios - 323
Configuración de las ubicaciones de la versión del Installer de Oracle CRM On Demand Desktop - 936

Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario - 324
Configuración de listas de precios para Life Sciences - 902
Configuración de los ajustes de integración - 48
Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network - 918
Configuración de los ajustes de la compañía - 25
Configuración de los ajustes de las comunicaciones - 54
Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía - 49
Configuración de los ajustes de temas de la compañía - 44
Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis - 52
Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía - 45
Configuración de los ajustes del geocodificador - 55
Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional - 54
Configuración de los valores de los campos para los estados de transición - 470
Configuración de modos de propiedad de registros - 415
Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring - 916
Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences - 925
Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas - 592
Configuración de territorios - 438
Configuración de usuarios - 306
Configuración de usuarios (socios) - 337
Configuración del envío automático de transacciones de muestra - 931
Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región - 927
Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones - 114
Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación - 113
Configurar categorías de productos - 895
Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados - 23
Configurar enlaces Web - 157
Configurar etiquetas de integración para campos personalizados - 156
Configurar listas de precios para PRM - 898
Configurar los productos de la compañía - 896
Configurar reglas de asignación - 570
Consideraciones al configurar divisiones - 80
Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones - 260
Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos - 224
Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand - 266
Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario - 499
Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas - 111
Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas - 108
Creación de acciones de flujo de trabajo
Actualizar valores - 542
Asignar un libro - 514
Crear evento de integración - 517
Crear tarea - 521
Enviar mensaje de correo electrónico - 527
Espera - 544
Creación de applets web de cuadros de mandos - 211
Creación de applets web de fuentes RSS - 203
Creación de applets web de informes - 210
Creación de applets web HTML - 206
Creación de applets web para tipos de registro - 200
Creación de applets web URL - 207
Creación de campos personalizados de información relacionada - 152
Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales - 579
Creación de divisiones - 82
Creación de eventos programados - 506
Creación de grupos de valores de listas de opciones - 262
Creación de guiones de evaluación - 913
Creación de libros y jerarquías de libros - 415
Creación de períodos de inventario para usuarios - 333
Creación de reglas de flujo de trabajo - 500
Creación de temas nuevos - 286
Creación y edición de campos - 142
Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción - 272
Crear colas de eventos de integración - 890
Crear diseños de la página inicial de registros - 230
Crear informes personalizados de la página inicial - 227
Crear perfiles de acceso para libros - 421
Crear procesos - 466
Crear registros de modificaciones manualmente - 622
Crear subprogramas Web globales - 264
Crear tipos de libros y roles de usuario de libro - 414

D
Definición de listas de opciones en cascada - 216
Definición de moneda - 75
Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas - 56
Definir los controles de contraseñas de la compañía - 57
Definir un calendario fiscal personalizado - 70
Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones - 549
Desactivación de usuarios - 334
Desactivar usuarios (socios) - 340
Descargar archivos WSDL y de esquema - 876
Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 875
Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 883
Directrices de comprobación de datos - 667
Directrices de tipo de campo para importar datos - 667
Directrices para configurar roles - 342
Duration - 955
E
Ejemplo 1
utilizar el nivel de acceso Ver - 446
Ejemplo 2
utilizar el nivel de acceso Heredar principal - 451
Ejemplo 3
proteger datos a través de Libros - 454
Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación - 867
Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades - 526
Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS - 212
Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas - 407
Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros - 461
Ejemplos de cálculos de nivel de acceso - 446
Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones - 617
Ejemplos del Expression Builder - 999
Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo - 555
Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo - 561
Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones - 551
Escenario para bloquear registros de actividad - 461
Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas - 406
Especificación de diseños de página dinámica - 241
Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales - 377
Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados - 378
Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio - 105
ExcludeChannel - 958
Exportación de datos - 868
Expression Builder - 937
Expression Builder Operadores - 949
F
FieldValue - 959
FindNoneOf - 960
FindOneOf - 961
Funcionalidad de administración de procesos - 464
Funciones de Expression Builder - 953
G
Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas - 270
Gestión de alertas - 98
Gestión de archivos adjuntos de la compañía - 905
Gestión de campos personalizados obsoletos - 137
Gestión de contenidos - 894
Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados - 183
Gestión de diseños de búsqueda - 219
Gestión de etiquetas de campos - 173
Gestión de grupos - 432
Gestión de la configuración de eventos de integración - 891
Gestión de la lista de períodos de la compañía - 73
Gestión de la personalización - 379
Gestión de las imágenes de página de detalles - 907
Gestión de libros - 381
Gestión de Life Sciences - 921
Gestión de monedas - 75
Gestión de perfiles de acceso - 358
Gestión de roles - 341
Gestión de territorio - 438
Gestión de usuarios - 305
Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) - 336
Gestión de usuarios delegados (administrador) - 330
Gestión de usuarios y controles de acceso - 303
Gestión de visitas inteligentes - 921
Gestión del proceso de negocio - 457
Gestionar acceso a listas y orden de listas - 226
GetGroupId - 962
H
Habilitar informes personalizados en Mi página inicial - 275
Herramientas de gestión de datos - 624
Herramientas de importación y exportación - 624

I
IfNull - 962
IIf - 963
Importación de datos - 861
Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones - 613
Información sobre la resolución de problemas de libros - 431
Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop - 936
InStr - 965
Integrar servicios web - 876
IsValidRowId - 966
J
JoinFieldValue - 967
JulianDay - 970
JulianMonth - 970
JulianQtr - 971
JulianWeek - 972
JulianYear - 973
L
Left - 974
Len - 975
LN - 976
Locale - 977
LocaleListSeparator - 977
LookupName - 978
LookupValue - 979
Lower - 980
M
Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales - 578
Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones - 180
Mid - 981
Modificación del ID de usuario del usuario - 325
Modificación del ID de usuario del usuario (socios) - 339
Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente - 396
O
Oracle CRM On Demand Desktop - 933
OrganizationName - 982
P
Página Cola de eliminación y restauración por lotes - 884
Página Cola de inicialización de campos relacionados - 887
Página Cola de libros de asignación de lotes - 887
Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro - 118
Página Jerarquía de libro - 429
Perfil de la compañía - 23
Personalización de aplicaciones - 116
Personalización de diseños de ítems relacionados - 181
Personalización de diseños de página para crear nuevos registros - 194
Personalización de diseños de páginas estáticas - 187
Personalización de etiquetas de integración REST - 286
Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos - 295
Personalización de seguimientos de auditoría - 231
Personalizar la lista de industrias de la compañía - 600
Personalizar Mi página inicial de su compañía - 274
PRE - 983
Preparar la importación de datos - 673
Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales - 577
Proceso de configuración de divisiones - 81
Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones - 261
Proceso de configuración de perfiles de acceso - 375
Proceso de configurar administradores de socios (administrador) - 335
Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand - 917
Proceso para configurar libros - 408
Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand - 465
Procesos de administración de Oracle CRM On Demand - 17
Publicación de alertas para toda la compañía - 98
R
Reglas y asignación de datos - 565
Restablecer todas las contraseñas - 66
Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados - 380
Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados - 381
Restablecimiento de diseños de página personalizados - 379
Restablecimiento de la contraseña de usuario - 326
Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) - 340
Restablecimiento del PIN de usuario de DMS - 326
Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos - 514
Restricciones de uso de los campos concatenados - 171
Restringir procesos - 469
Restringir uso a direcciones IP. - 67
Revertir a los valores predeterminados - 177

Revisar el resultado de la importación - 866
Revisar el uso de recursos de la compañía - 90
Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios - 88
Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro - 91
Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario - 327
Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios - 328
Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía - 94
Revisión de los resultados de exportación - 873
Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía - 95
Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración - 92
Revisión del uso de los servicios web - 880
Right - 985
RowIdToRowNum - 986
RowNum - 987
S
Seguimiento de modificaciones - 601
Supervisor de errores de flujo de trabajo - 553
Supervisor de espera de flujo de trabajo - 558
Supervisores de flujo de trabajo - 553
T
Temas relacionados con perfiles de acceso - 378
Timestamp - 988
Tipos de datos de Expression Builder - 946
Tipos de registro con seguimiento - 603
Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones - 263
ToChar - 989
Today - 991
Trabajar con la página Lista de roles - 344
Traducción de nombres de informes personalizados y applets web - 215
U
Upper - 992
Usar plantillas de administrador durante la configuración - 20
UserValue - 993
Uso de campos personalizados indizados - 174
Uso de Expression Builder - 938
UtcConvert - 997
Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 875
Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 882
V
Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones - 616
Verificar la configuración de libros para el rol de administrador - 410
Verificar los estados de licencia y usuarios activos - 55
Vincular registros durante la importación - 666
Visualización de información sobre utilización de archivos y registros - 106
Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo - 553
Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo - 560
Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas - 254
Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio - 104
Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía - 103