

Oracle CRM On
Demandオンラインヘルプ Part 1

リリース37
2018年8月版

ORACLE®

Copyright © 2005, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

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

このソフトウェアもしくはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアもしくはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション（人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む）への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する場合、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性（redundancy）、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことにより起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

OracleおよびJavaはOracle Corporationおよびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

Intel、Intel Xeonは、Intel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARCの商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴ、AMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devices, Inc.の商標または登録商標です。UNIXは、The Open Groupの登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。適用されるお客様とOracle Corporationとの間の契約に別段の定めがある場合を除いて、Oracle Corporationおよびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。適用されるお客様とOracle Corporationとの間の契約に定めがある場合を除いて、Oracle Corporationおよびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

ドキュメントのアクセシビリティについて

Oracleのアクセシビリティについての詳細情報は、[Oracle Accessibility ProgramのWebサイト](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>)を参照してください。

Oracle Supportへのアクセス

サポートをご契約のお客様には、My Oracle Supportを通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は[Oracle Global Customer Support Contacts Directory](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>)か、聴覚に障害のあるお客様は[Global Customer Support Accessibility](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>)を参照してください。

目次

| | | |
|----------|----------------------------------|-----------|
| 1 | はじめに | 23 |
| | はじめに | 24 |
| | 新規ユーザーとしてのサインイン | 25 |
| | インターフェイスについて | 26 |
| | Oracle CRM On Demandの各ページについての概要 | 34 |
| | アクションバーの表示または非表示について | 40 |
| | ホームページ (個人) | 40 |
| | 警告の確認 | 43 |
| | メッセージセンターの使用 | 44 |
| | RSSフィードアプレットの使用 | 45 |
| | レコードの使用 | 46 |
| | データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について | 47 |
| | 新しいレコードページのレイアウトについて | 50 |
| | レコードの作成 | 51 |
| | 連結フィールドについて | 56 |
| | イメージとして表示されるフィールドについて | 58 |
| | ピックリストフィールド、ピックリスト値グループおよび部署について | 60 |
| | マスク可能フィールドについて | 63 |
| | 電子メールアドレスの特殊文字について | 64 |
| | レコードの詳細ページでのイメージの表示 | 65 |
| | 関連情報セクション用のレコードインジケータについて | 66 |

| | |
|-------------------------------|-----|
| 関連情報タブ用の拡張ビューについて | 68 |
| レコードの検索 | 69 |
| レコードのコピー | 108 |
| レコードのプレビュー | 108 |
| レコードのロックについて | 109 |
| レコードの詳細の更新 | 110 |
| 選択したレコードへのレコードのリンク | 112 |
| メインレコードからリンクされたレコードの更新 | 119 |
| [お気に入りのレコード] ページ | 120 |
| リストの使用 | 120 |
| レコードの所有権の移動 | 144 |
| レコードの共有（チーム） | 145 |
| レコードのプライマリカスタムブックの変更 | 148 |
| レコードのグループの更新 | 148 |
| レコードのマージ | 150 |
| リンクしたカスタムブックのレコードのマージ時の保持について | 152 |
| メモの追加 | 154 |
| メモのリストの使用 | 157 |
| メモの登録 | 157 |
| 他のユーザーへのメモの送信 | 158 |
| 添付資料の使用 | 158 |
| アセスメントスクリプトの使用 | 167 |
| レコードの削除/復元について | 169 |
| レコードの削除/復元 | 173 |
| レコードの監査証跡の表示 | 176 |
| レコード作成時の重複について | 177 |
| ページに表示される情報の印刷 | 182 |

| | |
|---|------------|
| Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示 | 183 |
| Oracle CRM On Demandリリースドキュメントへのアクセス | 184 |
| カスタマイズされたコードおよびカスタマイズされたコードインジケータの有効化と無効化について | 184 |
| ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット | 185 |
| Oracle CRM On Demandセッション時間について | 187 |
| Oracle CRM On Demandのコンカレントセッションについて | 187 |
| Oracle CRM On Demandのシステム要件 | 188 |
| Oracle CRM On Demandのリリースノート | 188 |
| Oracleへの問い合わせ | 189 |
| Oracle CRM On Demandの終了 | 189 |
| 2 カレンダー/活動 | 191 |
| カレンダーとテーマのスタイルについて | 191 |
| カレンダーの勤務日および勤務時間について | 196 |
| カレンダーページの使用 | 197 |
| カレンダーおよび活動の管理 | 199 |
| 活動の表示 | 200 |
| 活動の作成 | 202 |
| 活動リマインダについて | 203 |
| 活動の更新 | 204 |
| 活動からのユーザーの削除 | 205 |
| カレンダーのアポイントのドラッグアンドドロップについて | 205 |
| 活動リストの使用 | 206 |
| 表示される活動レコードの制限 | 211 |
| タスクを完了とマーク | 211 |
| 別の従業員への活動の割り当て | 212 |
| 客先への訪問（セールスコール）の追跡 | 212 |
| 大量コール計画 | 218 |
| メッセージ応答の調整 | 222 |

| | |
|---------------------------|------------|
| アポイントのスケジューリング | 224 |
| iCalendarファイルとしてのアポイントの保存 | 226 |
| iCalendarファイル内の情報について | 227 |
| 他のユーザーのカレンダーの表示 | 229 |
| [カレンダー設定] ページ | 230 |
| カレンダーの共有 | 230 |
| デフォルトカレンダービューの設定 | 231 |
| カスタムカレンダービューの追加 | 233 |
| グループタスクリストの表示 | 234 |
| 活動アセスメントスクリプトの使用 | 234 |
| イベントおよびアポイントの同期について | 235 |
| 活動フィールド | 236 |
| 3 マーケティング | 243 |
| マーケティングの管理 | 243 |
| キャンペーンの処理プロセス | 243 |
| 見込み客の処理プロセス | 244 |
| キャンペーン | 244 |
| [キャンペーンホームページ] の使用 | 245 |
| キャンペーンの管理 | 247 |
| キャンペーンフィールド | 251 |
| 見込み客 | 252 |
| [見込み客ホームページ] の使用 | 258 |
| 見込み客の管理 | 260 |
| 見込み客フィールド | 270 |
| 4 セールス | 275 |
| 販売管理 | 275 |
| 商談の管理プロセス | 276 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 取引先の管理プロセス | 276 |
| 担当者の管理プロセス | 277 |
| セールスユーザーの売上予想の管理プロセス | 278 |
| 売上予想管理者の売上予想の管理プロセス | 278 |
| カレンダー/活動の管理プロセス | 278 |
| 見込み客（セールス側） | 279 |
| 取引先 | 279 |
| [取引先ホームページ] の使用 | 279 |
| 取引先の管理 | 281 |
| 取引先フィールド | 300 |
| 担当者 | 304 |
| [担当者ホームページ] の使用 | 304 |
| 担当者の管理 | 306 |
| 担当者フィールド | 325 |
| 商談 | 329 |
| 商談と売上予想について | 329 |
| [商談ホームページ] の使用 | 332 |
| 商談の管理 | 334 |
| 商談チームについて | 347 |
| セールスステージおよび大量更新機能について | 348 |
| 商談フィールド | 349 |
| 売上予想 | 351 |
| [売上予想ホームページ] の使用 | 352 |
| 売上予想の管理 | 353 |
| 売上予想詳細ページ | 361 |
| 売上予想フィールド | 363 |
| 住所 | 364 |
| [住所ホームページ] の使用 | 366 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| 住所の管理 | 368 |
| 住所フィールド | 380 |
| [住所] レコードタイプのジオコードフィールドについて | 382 |
| 住所情報のジオコーディングについて | 383 |
| 資産 | 388 |
| [資産ホームページ]の使用 | 388 |
| 資産の管理 | 390 |
| 地図 | 390 |
| 地図上の住所の検索 | 392 |
| 近接検索の実行 | 393 |
| 運転ルートの取得 | 396 |
| データ範囲のマッピングおよびジオコーディング | 398 |
| 5 ビジネス計画 | 401 |
| 単一取引先に対する計画管理のシナリオ | 402 |
| 取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ | 403 |
| 担当者に対する計画管理のシナリオ | 403 |
| 目標および製品に対する計画管理のシナリオ | 404 |
| ビジネス計画 | 405 |
| [ビジネス計画ホームページ] の使用 | 406 |
| ビジネス計画の管理 | 407 |
| ビジネス計画のフィールド | 409 |
| 目標 | 411 |
| [目標ホームページ] の使用 | 411 |
| 目標の管理 | 413 |
| 目標のフィールド | 414 |
| 計画取引先 | 416 |
| [計画取引先ホームページ] の使用 | 416 |
| 計画取引先の管理 | 418 |

| | |
|------------------------------|------------|
| 計画取引先のフィールド | 418 |
| 計画担当者 | 420 |
| [計画担当者ホームページ] の使用 | 420 |
| 計画担当者の管理 | 421 |
| 計画担当者のフィールド | 422 |
| 計画商談 | 423 |
| [計画商談ホームページ] の使用 | 423 |
| 計画商談の管理 | 425 |
| 計画商談のフィールド | 426 |
| 6 サービスとコミュニケーション | 427 |
| サービスとコミュニケーションの管理 | 427 |
| サービスリクエストの作成プロセス | 427 |
| サービスリクエストの作業プロセス | 428 |
| サービスリクエストの解決プロセス | 428 |
| サービスリクエストのクローズプロセス | 428 |
| サービスリクエスト | 429 |
| [サービスリクエストホームページ] の使用 | 429 |
| サービスリクエストの管理 | 431 |
| サービスリクエストフィールド | 435 |
| 解決策 | 438 |
| 解決策の管理について | 438 |
| [解決策ホームページ] の使用 | 440 |
| 解決策の管理 | 442 |
| 解決策フィールド | 444 |
| コミュニケーション | 446 |
| Oracle Contact On Demandについて | 446 |
| コールセンターの管理 | 449 |

| | |
|---|------------|
| [コミュニケーションホームページ] の使用 | 450 |
| Oracle Contact On Demandの管理 | 452 |
| コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand) | 470 |
| コミュニケーション活動フィールド (Oracle Contact On Demand) | 472 |
| [コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ | 473 |
| 7 ソーシャルネットワーキング | 475 |
| Oracle Social Engagement and Monitoringについて | 475 |
| ソーシャルメディア | 476 |
| [ソーシャルメディアホームページ] の使用 | 476 |
| ソーシャルメディアの管理 | 477 |
| ソーシャルメディアのフィールド | 478 |
| ソーシャルプロフィール | 479 |
| [ソーシャルプロフィールホームページ] の使用 | 479 |
| ソーシャルプロフィールの管理 | 481 |
| ソーシャルプロフィールのフィールド | 481 |
| Oracle Social Networkについて | 482 |
| Oracle Social Networkの使用 | 483 |
| 8 パートナー関係管理とハイテク | 487 |
| PRMとハイテクの管理 | 487 |
| パートナー | 488 |
| [パートナーホームページ] の使用 | 488 |
| パートナー取引先の管理 | 490 |
| パートナーフィールド | 493 |
| パートナープログラム | 494 |
| パートナープログラムホームページの使用 | 495 |
| パートナープログラムの管理 | 496 |
| パートナープログラムのフィールド | 500 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 申込書類 | 502 |
| [申込書類ホームページ] の使用 | 502 |
| 申込書類の管理 | 504 |
| 申込書類のフィールド | 508 |
| 取引交渉登録 | 511 |
| [取引交渉登録ホームページ] の使用 | 511 |
| 取引交渉登録の管理 | 513 |
| 取引交渉登録のフィールド | 522 |
| MDFリクエスト | 525 |
| [MDF リクエストホームページ] の使用 | 525 |
| MDFリクエストの管理 | 527 |
| MDFリクエストのフィールド | 534 |
| 特別価格リクエスト | 536 |
| [特別価格リクエストホームページ] の使用 | 536 |
| 特別価格リクエストの管理 | 539 |
| 特別価格製品を関連項目として管理 | 546 |
| 特別価格リクエストのフィールド | 550 |
| 資金 | 552 |
| [資金ホームページ] の使用 | 552 |
| 資金の管理 | 555 |
| 資金項目 | 562 |
| コース | 564 |
| [コースホームページ] の使用 | 564 |
| コースの管理 | 566 |
| コースのフィールド | 570 |
| コース登録のフィールド | 572 |
| 試験 | 573 |
| [試験ホームページ] の使用 | 573 |

| | |
|------------------------|------------|
| 試験の管理 | 575 |
| 試験のフィールド | 579 |
| 試験登録のフィールド | 582 |
| 認定レベル | 583 |
| [認定レベルホームページ] の使用 | 583 |
| 認定レベルの管理 | 585 |
| 認定レベルのフィールド | 589 |
| 認定リクエストのフィールド | 591 |
| 認定 | 592 |
| [認定ホームページ] の使用 | 592 |
| 認定の管理 | 594 |
| 認定のフィールド | 598 |
| 認定リクエストのフィールド | 600 |
| 9 ライフサイエンス | 603 |
| ライフサイエンスプロセス | 603 |
| イベント | 607 |
| イベントホームページの使用 | 607 |
| イベントの管理 | 609 |
| イベントのフィールド | 613 |
| 担当者の州免許 | 615 |
| [担当者の都道府県免許ホームページ] の使用 | 615 |
| 担当者の州免許の管理 | 616 |
| 担当者の州免許フィールド | 617 |
| サンプルの管理 | 618 |
| 在庫期間 | 620 |
| [在庫期間ホームページ] の使用 | 621 |
| 在庫期間の管理 | 623 |

| | |
|--------------------------|-----|
| 在庫期間のフィールド | 628 |
| サンプル在庫 | 629 |
| 在庫監査レポート | 634 |
| サンプルトランザクション | 637 |
| [サンプルトランザクションホームページ] の使用 | 638 |
| サンプルトランザクションの管理 | 640 |
| サンプルトランザクションのフィールド | 671 |
| トランザクション項目 | 675 |
| 製品のフィールド | 677 |
| 割当 | 679 |
| [割当ホームページ] の使用 | 679 |
| 割当の管理 | 681 |
| 割当のフィールド | 682 |
| HCP担当者割当 | 684 |
| [HCP担当者割当] の使用 | 685 |
| HCP担当者割当の管理 | 686 |
| HCP担当者割当フィールド | 687 |
| サンプルロット | 688 |
| [サンプルロットホームページ] の使用 | 688 |
| サンプルロットの管理 | 690 |
| サンプルロットのフィールド | 691 |
| サンプル免責条項 | 692 |
| [サンプル免責条項ホームページ] の使用 | 693 |
| サンプル免責条項の管理 | 695 |
| サンプル免責条項のフィールド | 700 |
| 関連免責条項のフィールド | 702 |
| サンプルリクエスト | 703 |
| [サンプルリクエストホームページ] の使用 | 704 |

| | |
|---|-----|
| サンプルリクエストの管理 | 706 |
| サンプルリクエストのフィールド | 707 |
| パーソナライズコンテンツ配信 | 710 |
| メッセージプラン | 711 |
| [メッセージプランホームページ] の使用 | 712 |
| メッセージプランの管理 | 713 |
| メッセージプランのフィールド | 716 |
| メッセージプラン項目 | 719 |
| [メッセージプラン項目ホームページ] の使用 | 719 |
| メッセージプラン項目の管理 | 720 |
| メッセージプラン項目のフィールド | 722 |
| メッセージプラン項目関係 | 725 |
| [メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用 | 725 |
| メッセージプラン項目関係の管理 | 727 |
| メッセージプラン項目関係のフィールド | 727 |
| 構造化製品メッセージ | 729 |
| 構造化製品メッセージページレイアウトの選択 | 731 |
| セールスコールでのコール目標、次のコール目標および結果と製品詳細の関連付け | 731 |
| 詳細製品のプライマリコール目標、プライマリ次のコール目標またはプライマリ結果の選択 | 734 |
| 構造化製品メッセージレコードおよび製品領域の使用例 | 735 |
| 製品領域 | 736 |
| [製品領域ホームページ] の使用 | 736 |
| 製品領域の管理 | 738 |
| 製品領域のフィールド | 739 |
| オーダー | 740 |
| [オーダーホームページ] の使用 | 741 |
| オーダーの管理 | 742 |
| オーダーのフィールド | 746 |

| | |
|----------------------|------------|
| 見積り | 748 |
| ブロック製品 | 748 |
| [ブロック製品ホームページ] の使用 | 750 |
| ブロック製品の管理 | 751 |
| ブロック製品のフィールド | 753 |
| 10 蓄財管理 | 755 |
| 世帯 | 755 |
| [世帯ホームページ] の使用 | 756 |
| 世帯の管理 | 758 |
| 世帯のフィールド | 760 |
| ポートフォリオ | 762 |
| ポートフォリオ口座ホームページの使用 | 763 |
| ポートフォリオ口座の管理 | 764 |
| ポートフォリオ口座のフィールド | 767 |
| 金融口座 | 769 |
| [金融口座ホームページ] の使用 | 771 |
| 金融口座の管理 | 772 |
| 金融口座のフィールド | 773 |
| 金融口座名義人 | 775 |
| [金融口座名義人ホームページ] の使用 | 775 |
| 金融口座名義人の管理 | 777 |
| 金融口座名義人フィールド | 777 |
| 金融口座保有状況 | 778 |
| [金融口座保有状況ホームページ] の使用 | 779 |
| 金融口座保有状況の管理 | 780 |
| 金融口座保有フィールド | 781 |
| 財務計画 | 782 |

| | |
|---|------------|
| [財務計画ホームページ] の使用 | 782 |
| 財務計画の管理 | 783 |
| 財務計画のフィールド | 784 |
| 金融製品 | 785 |
| [金融製品ホームページ] の使用 | 787 |
| 金融製品の管理 | 789 |
| 金融商品フィールド | 790 |
| Financial Transactions (金融トランザクション) | 791 |
| [金融トランザクションホームページ] の使用 | 792 |
| 金融トランザクションの管理 | 793 |
| 金融トランザクションフィールド | 793 |
| 11 保険 | 797 |
| 保険の管理 | 797 |
| チャネル計画の実行のプロセス | 798 |
| 損害の第一報の請求を生成するプロセス | 798 |
| エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス | 798 |
| エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス | 799 |
| セールスと予算の計画のプロセス | 799 |
| サービスリクエストの管理のプロセス | 799 |
| Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス | 800 |
| 請求 | 801 |
| [請求ホームページ] の使用 | 802 |
| 請求の管理 | 803 |
| 請求フィールド | 804 |
| 補償内容 | 807 |
| [補償内容ホームページ] の使用 | 808 |
| 補償内容の管理 | 809 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 補償内容のフィールド | 810 |
| 損傷 | 811 |
| [損傷ホームページ] の使用 | 811 |
| 損傷の管理 | 813 |
| 損傷のフィールド | 813 |
| Insurance Properties（保険対象物） | 815 |
| [保険不動産ホームページ] の使用 | 815 |
| 保険不動産の管理 | 816 |
| 保険対象物のフィールド | 817 |
| Involved Parties（関係者） | 818 |
| [関連パーティホームページ] の使用 | 818 |
| 関連パーティの管理 | 819 |
| 関係パーティのフィールド | 820 |
| 保険証券 | 821 |
| [保険証券ホームページ] の使用 | 822 |
| 保険証券の管理 | 823 |
| 保険証券のフィールド | 824 |
| 証券所有者 | 825 |
| [保険保有者ホームページ] の使用 | 826 |
| 保険契約者の管理 | 827 |
| 保険契約者のフィールド | 828 |
| ブローカープロファイル | 829 |
| [ブローカープロファイルホームページ] の使用 | 829 |
| ブローカープロファイルの管理 | 831 |
| ブローカープロファイルのフィールド | 831 |
| 12 自動車 | 833 |
| 自動車ディーラー | 833 |

| | |
|--------------------------------|------------|
| [自動車ディーラーホームページ] の使用 | 833 |
| 自動車ディーラーの管理 | 835 |
| 自動車ディーラーのフィールド | 836 |
| 車両 | 839 |
| [車両ホームページ] の使用 | 839 |
| 車両の管理 | 841 |
| 車両のフィールド | 847 |
| 13 アプリケーションのパーソナライズ | 851 |
| 個人詳細の更新 | 852 |
| ユーザーのプロファイル設定について | 861 |
| [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について | 862 |
| デフォルトの検索レコードタイプの設定 | 863 |
| テーマの設定 | 863 |
| レコードプレビューモードの設定 | 864 |
| 言語設定の変更 | 865 |
| 監査証跡フィールドの表示 | 865 |
| 目標の管理 | 866 |
| サインイン活動の確認 | 867 |
| パスワードの変更 | 867 |
| セキュリティに関する質問の設定 | 868 |
| 委任情報の確認 | 869 |
| 委任ユーザーの追加 | 870 |
| テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可 | 870 |
| タブの表示 | 871 |
| 詳細ページレイアウトの変更 | 872 |
| 関連情報レイアウトのパーソナライズ | 873 |
| 項目レイアウトのパーソナライズ | 878 |
| 関連情報セクション用のレコードインジケータの管理 | 881 |
| ホームページレイアウトの変更 | 882 |

| | |
|---|------------|
| アクションバーレイアウトの変更 | 882 |
| カレンダーの設定 | 884 |
| データ&統合ツールへのアクセス | 886 |
| エクスポートリクエストの表示 | 887 |
| エクスポートリクエスト添付資料のダウンロードおよび削除 | 889 |
| On Demandウィジェットについて | 890 |
| お気に入りリストウィジェットの埋め込み | 891 |
| メッセージセンターウィジェットの埋め込み | 892 |
| レポートウィジェットの埋め込み | 893 |
| シンプルリストウィジェットの埋め込み | 894 |
| 14 他のアプリケーションとの連携 | 895 |
| Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加 | 895 |
| Oracle CRM On Demand Integration for Officeの使用 | 903 |
| Mail Merge for Wordの使用 | 903 |
| Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて | 904 |
| Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード | 905 |
| Mail Merge for Wordのテンプレートの作成 | 905 |
| Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成 | 906 |
| Reports and Analysis for Excelの使用 | 908 |
| Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて | 908 |
| Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について | 909 |
| Reports and Analysis for Excelテンプレートのダウンロード | 909 |
| Reports and Analysis for Excelを使用したレポートの作成 | 910 |
| Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用 | 913 |
| Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて | 913 |
| Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) について | 913 |
| Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のダウンロード | 914 |

| | |
|--------------------------|------------|
| セグメントの作成 | 915 |
| セグメントのアップロード | 917 |
| セグメントのエクスポート | 918 |
| 15 分析 | 918 |
| 分析ホームページの使用 | 919 |
| カタログの使用 | 921 |
| お気に入りの管理 | 921 |
| お気に入りオブジェクトへのアクセス | 922 |
| お気に入りの整理 | 922 |
| [お気に入り] からのオブジェクトの削除 | 923 |
| フィルターの作成 | 924 |
| フィルターのデザイン | 924 |
| 条件の作成 | 925 |
| 条件のデザイン | 926 |
| ステージングから本番への分析オブジェクトのコピー | 927 |
| アクションのデザイン | 929 |
| アクションの作成 | 930 |
| アクションのオプションの設定 | 931 |
| アクションのコンテンツの選択 | 932 |
| 分析、ダッシュボード、アクションまたは条件を開く | 933 |
| 分析のカスタム会計カレンダーについて | 933 |
| 分析のデザイン | 934 |
| 分析のレコードの表示について | 935 |
| 分析のフォルダの設定 | 942 |
| 共有分析フォルダへのユーザー参照の設定 | 944 |
| レポートデータの確認 | 947 |
| 分析の印刷 | 947 |
| 分析の実行 | 948 |

| | |
|-----------------------------------|------|
| 分析のダウンロード | 948 |
| 分析の削除 | 950 |
| 分析名の変更 | 950 |
| 分析オブジェクトのコピーおよび移動 | 951 |
| 分析の概要 | 952 |
| ステップ1: 分析での条件の定義 | 1116 |
| ステップ 2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成 | 1142 |
| ステップ3: 分析プロンプトの定義 (オプション) | 1186 |
| ステップ4: 分析の保存 | 1189 |
| 分析での関数の使用 | 1191 |
| レポートのパフォーマンスについて | 1231 |
| 実績の最適化 | 1233 |
| 分析の結合 | 1237 |
| 分析のダッシュボード | 1239 |
| ダッシュボードの作成 | 1241 |
| ダッシュボードのデザイン | 1242 |
| マイダッシュボードへのアクセス | 1243 |
| ダッシュボードの管理 | 1244 |
| 分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成 | 1245 |
| ダッシュボードプロンプトのデザイン | 1245 |
| ダッシュボードエディターへの移動 | 1246 |
| インタラクティブダッシュボードへのページの追加 | 1247 |
| インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示 | 1247 |
| ダッシュボードオブジェクトの名前変更 | 1258 |
| ダッシュボードオブジェクトの削除 | 1259 |
| インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更 | 1259 |
| 分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成 | 1260 |

| | |
|------------------------------------|------|
| インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更 | 1263 |
| インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更 | 1265 |
| 分析におけるダッシュボードの表示 | 1265 |
| ダッシュボードの順序の変更 | 1266 |
| インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて | 1267 |
| 分析におけるダッシュボードの表示の管理 | 1268 |
| サブジェクトエリアの使用上の注意 | 1269 |
| 組み込みダッシュボード - [顧客] ダッシュボード | 1269 |
| 組み込みダッシュボード - [概観] ダッシュボード | 1270 |
| 組み込みダッシュボード - [パイプライン] ダッシュボード | 1270 |
| 組み込みダッシュボード - [セールス効果] ダッシュボード | 1270 |
| 組み込みダッシュボード - [マーケティングの効果] ダッシュボード | 1271 |
| 組み込みダッシュボード - [サービス] ダッシュボード | 1271 |
| ブリーフィングブックの使用 | 1271 |
| ブリーフィングブックの作成 | 1272 |
| ブリーフィングブックへの分析の追加 | 1273 |
| ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加 | 1275 |
| ブリーフィングブックの編集 | 1276 |
| ブリーフィングブックの表示およびエクスポート | 1277 |

1 はじめに

Oracle CRM On Demandは、Web経由でアクセスするカスタマーリレーションシップ管理ソリューションです。Oracle CRM On Demandは、企業の営業、カスタマーサービス、マーケティングに関する全情報を管理するのに役立ちます。

- セールスプロフェッショナルは、Oracle CRM On Demandを使用して、販売戦略を分析したり、より正確な売上予想を行ったり、チーム全体で重要な販売情報を共有したりすることにより、セールスの効率と効果を最適化できます。
- カスタマーサービス要員は、Oracle CRM On Demandを使用して、取引先を追跡したり、サービスリクエストを管理したり、クロスセルとアップセルの機会を見つけたり、顧客からの問い合わせを解決したりすることにより、顧客の満足度とサービス実績を最大限に高めることができます。
- マーケティング要員は、Oracle CRM On Demandを使用して、より多くの見込み客を獲得したり、見込み客を自動的に割り当てたり、キャンペーン結果を量的に追跡することにより、マーケティング活動から収益を生み出すことができます。
- エグゼクティブは、Oracle CRM On Demandを使用して、セールスの見通しを把握したり、重要なビジネス問題を迅速に解決したり、複雑な分析を実行したりすることにより、ビジネスのあらゆるエリアを管理することができます。

Oracle CRM On Demandでは、情報は次の主要エリアに分類されます。

カレンダーと活動。 電話、イベント、予定リストなどの活動を追跡します。

キャンペーン。 マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を特定します。

見込み客。 新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

取引先。 取引先となる企業を追跡します。

担当者。 取引先と商談の担当者を追跡します。

商談。 売上を生み出す可能性がある商談を管理します。

売上予想。 既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

サービスリクエスト。 製品またはサービスに対する顧客リクエストを管理します。

パートナー。 自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

パートナープログラム。 自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

解決策。 一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。

はじめに

コミュニケーション。 コールセンターを通しての顧客との対話を管理します (Oracle Contact On Demand)。

分析。 分析カタログの組み込みレポートおよびダッシュボードへのアクセスを提供し、レポートおよびダッシュボードを作成できます。

これらの他に、業界固有のソリューションには次のレコードタイプが含まれます。

車両。 自動車のサービス履歴と販売履歴を追跡します (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

自動車ディーラー。 自動車ディーラーとの関連付けを追跡します (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

イベント。 イベントおよび招待者を管理します (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)。

資金。 資金リクエスト、クレジット、および承認を管理します (Oracle CRM On Demand High Tech EditionおよびOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

ポートフォリオ。 ポートフォリオ口座を追跡します (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

世帯。 関連担当者のグループ情報を追跡します (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

実装している業界固有のソリューションにより、他のレコードタイプが表示される場合もあります。

注: 企業の管理者は、標準レコードタイプの名前を変更できるので、タブラベルが違っている場合もあります。たとえば、企業の管理者が「取引先」を「会社」に変更している場合もあります。また、企業の管理者は、カスタムレコードタイプを追加することもできます。

はじめに

企業の管理者は、通常、取引先、担当者、見込客などの全社レベルのレコードをインポートしています。次の手順に従ってすぐに使い始めることができます。

- [新規ユーザーとしてのサインイン](#) (ページ 25)
- [個人詳細の更新](#) (ページ 852)
- [タブの表示](#) (ページ 871)
- [担当者情報のインポート](#) (ページ 308)
- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの検索](#) (ページ 69)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [取引先へのレコードのリンク](#) (ページ 284)

ヒント: 作業対象となるレコードタイプに固有の手順、概念、ガイドラインについては、該当するページの [ヘルプ] リンクをクリックしてください。すべての [ヘルプ] ウィンドウから、PDFバージョンのヘルプの目次にアクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体を印刷できます。

初めて使用するユーザーへの注:

- Oracle CRM On Demandにサインインすると別のウィンドウに警告メッセージが表示されるように管理者が設定している場合があります。サインイン時に警告ウィンドウが表示される場合は、メッセージを読んだ後に次のようにできます。

- Oracle CRM On Demandへのサインイン時に別のウィンドウにこの警告が今後表示されないようにする場合は、これを読んだので、今後表示しないというチェックボックスを選択します。警告ウィンドウを閉じた後、別の警告ウィンドウには警告が表示されなくなりますが、[ホームページ (個人)] の [警告] セクションには、警告が失効するまで引き続き警告が表示されます。
- [OK] をクリックして警告ウィンドウを閉じます。
- [活動通知] フィールドのユーザーレベルまたは企業レベルの設定で、ポップアップリマインダの受信が許可されている場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、自分が所有する活動またはユーザーのリストに自分が表示されている活動について必要なリマインダが、[活動リマインダ] ポップアップウィンドウに表示されます。サインイン時に警告ウィンドウが表示された場合、[活動リマインダ] ポップアップウィンドウとやり取りする前に、警告ウィンドウを閉じる必要があります。[活動リマインダ] ポップアップウィンドウの詳細は、「[活動リマインダについて \(ページ 203\)](#)」を参照してください。
- ほとんどのレポートは夜間に更新されるので、サインイン後24時間が経過するまでレポートのデータを表示できないことがあります。たとえば、サインイン後、[取引先ホームページ]、[担当者ホームページ]、および[商談ホームページ] に表示されるレポートは、初回の更新期間の後でないと表示されません。
- また、売上予想レコードは1週間または1か月に1回しか生成されないため、表示されない可能性があります。売上予想レコードの生成時は、レコードの複数のフィールドがチェックされ、売上予想の計算に使用する情報が決定されます。したがって、売上予想レコードは、指定した期間が経過し、売上予想に使用されるデータが発生するまでは表示されません。

他のアプリケーションの実行について

バックグラウンドで実行されている他のアプリケーションがOracle CRM On Demandの動作に影響することがあります。たとえば、ポップアップブロッカーによってマウスがロックされる可能性があります。何らかの要因によって正常な動作が妨げられている場合は、次のようなアプリケーションが実行されていないことを確認してください。

- ウィルスチェッカー
- 外部のJava Runtime Environment
- ポップアップブロッカー
- 使用しているブラウザの外部ツールバー

注: JavaScriptの実行およびポップアップダイアログボックスの表示を許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。

新規ユーザーとしてのサインイン

新規ユーザーとしてOracle CRM On Demandにサインインするには、Oracle CRM On Demandの一時URLと一時パスワードが必要です。この情報は、Oracle CRM On Demandから使用者に2通の電子メールで送信されます。

- 1通目の電子メールには、Oracle CRM On Demandに初めてアクセスする際に使用する一時URLが記載されています。
- 2通目の電子メールには、一時パスワードが記載されています。

企業の管理者が行うユーザーアカウントの設定によっては、一時パスワードが記載される電子メールにユーザーIDも含まれることがあります。

はじめに

注：初めてサインインすると、自分のサインインIDがOracle CRM On Demandページに表示されます。ユーザーIDは、Oracle CRM On Demandに初めてサインインするときは必要ありませんが、初回のサインイン以降にOracle CRM On Demandにアクセスする際はユーザーIDが必要です。したがって、今後のためにサインインIDを書き留めておくことをお勧めします。

初回サインイン時に、いくつかのセキュリティに関する質問を設定するように指示されます。設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。後でパスワードを忘れてしまった場合、セキュリティに関する質問に回答してパスワードをリセットする必要があります。パスワードのリセットの詳細は、「[ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット](#) (ページ 185)」を参照してください。

セキュリティに関する質問は、Oracle CRM On Demandでいつでも変更できます。詳細は、「[セキュリティに関する質問の設定](#) (ページ 868)」を参照してください。

新規ユーザーとしてサインインするには

- 1 電子メールで通知を受けたOracle CRM On Demand URLをクリックします。
- 2 [サインイン] ページで、電子メールで送られてきた仮パスワードを入力します。
- 3 サインインIDを書き留めます。このIDは、[パスワード更新] ページの [ユーザーのサインインID] フィールドに表示されます。
- 4 [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを [新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも再度入力します。

ヒント： このタスクの繰返しを避けるために、パスワードは書き留めておいてください。

- 5 [セキュリティに関する質問] ページで、セキュリティに関する質問として使用する質問を選択し、各質問に対して回答を入力します。

設定する必要があるセキュリティに関する質問の数は、企業の管理者が決定します。

注：設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。

- 6 セキュリティに関する質問を保存します。

[ホームページ (個人)] に、Oracle CRM On Demandの使用開始に必要な情報が表示されます。デフォルトで表示されるタブと機能は、企業の管理者によって割り当てられた役割によって異なります。

注：Oracle CRM On Demandの [コミュニケーション] セクションの使用中にネットワーク接続の問題でオフラインになった場合、Oracle CRM On Demandでネットワークの開通が検出されると、ログインセッションはOracle Contact On Demandサーバーに自動的に再接続します。

インターフェイスについて

Oracle CRM On Demand は、Webページのインターフェイスを使用して構築されています。Webをよく利用していれば、このユーザーインターフェ

イスは見慣れたものであり、すぐに操作できるようになります。Oracle CRM On Demandのすべてのページでは、同一の基本的なインターフェイスフレームワークを共有しています。

ヒント : Internet

Explorerブラウザでは、[暗号化されたページをディスクに保存しない] オプションのチェックボックスをオフにするとパフォーマンスが向上します。このオプションを選択した場合、JavaScriptコードはキャッシュされず、毎回ダウンロードする必要があります。Internet Explorer Version 6以降では、このオプションは、[ツール] メニューから利用できます。[ツール] メニューから、[インターネット オプション]、[詳細設定] の順に選択します。

テーマおよびテーマスタイルによるユーザーインターフェイスの外観の決定方法

Oracle CRM On

Demandでは、背景色、ハイパーリンク色、テキスト色、タブスタイルなどのユーザーインターフェイスの表示は、使用するテーマで決まります。Oracle CRM On

Demandでは、クラシックスタイルとモダンスタイルの2つのテーマスタイルを使用できます。通常、タブレットコンピュータを使用してOracle CRM On

Demandを使用する場合、使用しているタブレットコンピュータ上の他のアプリケーションのユーザーインターフェイスとより一貫性があるのはモダンスタイルテーマです。たとえば、モダンスタイルを含むテーマでは、レコードタイプのホームページへのアクセスに使用するタブは、ボタンとして表示されます。複数の定義済みテーマを使用でき、クラシックスタイルのテーマとモダンスタイルのテーマがあります。管理者は、いずれかのスタイルでカスタムのテーマを作成することもできます。

次の表では、テーマスタイル別のユーザーインターフェイスの外観と機能の違いをいくつか説明します。

注: オンラインヘルプで説明されている手順は、通常、クラシックスタイルのテーマの機能を対象にしています。

| ユーザーインターフェイス エリア | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|--------------------------------|--|--|
| アクションバー: メニュー | アクションバーアイコン(3本の水平線)は、Oracle CRM On Demandページにおいてタブのすぐ左に表示されます。アクションバーを表示または非表示にするには、アクションバーアイコンをクリックします。 | アクションバーアイコン (3本の水平線) は、Oracle CRM On Demandの各ページのグローバルヘッダーに表示されます。アクションバーを表示または非表示にするには、アクションバーアイコンをクリックします。 |
| アクションバーおよび詳細ページでのアイコンの展開と折りたたみ | セクションを展開するには、セクションタイトルの横のプラス (+) アイコンをクリックします。セクションを折りたたむには、マイナス (-) アイコンをクリックします。 | セクションを展開したり折りたたんだりするには、セクションタイトルまたはその横の矢印をクリックします。 |

| ユーザーインターフェイス エリア | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|---------------------|--|---|
| グローバルヘッダー | なし | <p>グローバルヘッダーで使用できる内容は、管理者によって決定されます。たとえば、[アクション] バーの [検索] セクションを開くためのアイコンが表示されることがあります。</p> <p>標準のアプリケーションでは、グローバルヘッダーのプラスアイコン (+) を使用して [作成] セクションにアクセスできます。ただし、管理者によるグローバルヘッダーの設定方法によっては、[作成]セクション用に異なるアイコンが表示される場合があります。作成可能なレコードタイプのリストを開くには、[作成]セクション用のアイコンをクリックします。上下の矢印を使用して目的のレコードタイプを探し、レコードタイプの名前をクリックします。レコードタイプを選択しないでリストを閉じる場合は、ページでメニューの外側をクリックします。別の方法として、[作成]セクション用のアイコンの上にポインタを置くとレコードタイプのリストを開くことができ、レコードタイプを選択せずにリストを閉じる場合はポインタをリストから離します。</p> |
| グローバルリンク | <p>各ページの上にあるグローバルリンクを使用して、次のことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンラインヘルプや [削除項目] ページなどのリソースへのアクセス ■ Oracle CRM On Demandの設定とパーソナライズが可能なページへのアクセス ■ サインアウト <p>サービス情報などOracle CRM On Demandに関する情報へのグローバルリンクは、各ページの下部に表示されます。</p> <p>ユーザーがどのグローバルリンクを使用できるかを設定するのは管理者です。</p> | <p>グローバルリンクおよび [サインアウト] ボタンは、各ページの右上隅にあるユーザー名の下メニューから使用できます。メニューを開くには、ユーザー名をクリックするかポインタを置きます。ユーザーがどのグローバルリンクを使用できるかを設定するのは管理者です。</p> |
| 関連情報リンクおよびヘッ | ヘッドアップディスプレイ機能がオンになっており、テーマについ | ヘッドアップディスプレイ機能がオンになっており、テーマについて[ヘッドアップディ |

| ユーザーインターフェイスエリア | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|-----------------------------------|--|--|
| ドアップディスプレイ | <p>て[ヘッドアップディスプレイ設定のサポート]チェックボックスが選択されている場合、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、詳細ページの関連情報セクションへのリンクを使用できます。</p> | <p>スプレイ設定のサポート]チェックボックスが選択されている場合、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、詳細ページの関連情報セクションへのリンクを使用できます。</p> <p>詳細ページの右側にあるボタンを使用して、ページの関連情報セクションに直接移動できます。使用可能なボタンの数が多く一度に表示しきれない場合は、表示される矢印を使用してその他の使用可能なボタンを表示できます。関連情報セクションに移動するには、そのセクションのボタンをクリックします。</p> <p>ヘッドアップディスプレイ機能がオンになっておらず、テーマについて[ヘッドアップディスプレイ設定のサポート]チェックボックスが選択されていない場合でも、関連情報セクションのボタンは常に使用可能です。</p> |
| レコードホームページやホームページ（個人）にアクセスするためのタブ | <p>端が丸いタブまたは端が角のタブがあり、タグを重ねてスタックすることもできます。レイアウトのタブの数が多く、ブラウザウィンドウのページに収まらない場合は、右端のタブの横に矢印が表示されます。矢印をクリックすると、ブラウザウィンドウに現在表示されていないが使用可能なタブを選択できるリストが開きます。</p> <p>注: ブラウザウィンドウの幅が1024ピクセル未満で、使用可能なタブの一部が表示されていない場合は、ページの下部にスクロールバーが表示され、使用可能なタブのリストを開く矢印までスクロールできます。</p> | <p>タブはボタンとして表示されます。レイアウトのボタンの数が多く、ブラウザウィンドウのページに収まらない場合は、表示される矢印を使用してその他の使用可能なボタンを表示できます。たとえば、使用可能なボタンが15個あり、ページに収まるのは6個のみの場合、右矢印をクリックすると6個のボタンの2番目のセットが表示され、再度クリックすると残りのボタンが表示されます。スクロールするとボタンの全セットが表示されるため、この例では、最初に1番目から6番目のボタンが表示され、次に7番目から12番目のボタンが表示され、最後に10番目から15番目のボタンが表示されます。左矢印をクリックすると、前の6個のボタンの表示に戻ります。</p> |

テーマスタイルのルックアンドフィールは次の点でも異なります。

- クラシックテーマとモダンテーマのスタイルでは、一部のアイコンが異なります。たとえばクラシックスタイルのテーマでは、タスクリスト内で優先順位の高いタスクを示すため上矢印アイコンが使用されます。モダンスタイルのテーマでは感嘆符アイコンが使用されます。
- テーマスタイルの [カレンダー] ページの外観が異なります。詳細は、「[カレンダーとテーマのスタイルについて](#) (ページ 191)」を参照してください。

デフォルトテーマおよびタブレットテーマについて

デフォルトテーマとタブレットテーマの2つのテーマを個人プロファイルで選択できます。デスクトップまたはラップトップコンピュータを使用してOracle CRM On Demandにサインインするとデフォルトテーマが自動的に使用されます。タブレットコンピュータまたはタッチスクリーンデバイスがOracle CRM On Demandによって検出される場合は、タブレットコンピュータまたは他のタッチスクリーンデバイスを使用してOracle CRM On Demandにサインインすると、タブレットテーマが自動的に使用されます。デフォルトテーマおよびタブレットテーマを個人プロファイルで選択していないと、ユーザー役割に指定されているテーマが使用され、ユーザー役割にテーマが指定されていないと、企業に対して指定されているテーマが使用されます。どのレベルにもタブレットテーマが指定されていない場合は、デフォルトテーマが使用されます。テーマの選択の詳細は、「[テーマの設定](#) (ページ 863)」を参照してください。

デフォルトテーマとタブレットテーマの切替について

次の両方の条件が満たされている場合は、グローバルリンクでデフォルトテーマとタブレットテーマを切り替えることができます。

- タブレットテーマが個人プロファイル、ユーザー役割、企業レベルのいずれかに指定されています。
- 指定したタブレットテーマとデフォルトテーマが同じではありません。

テーマを切り替えた後は、そのコンピュータの同じユーザーアカウントにサインインしている限り、同じコンピュータの同じブラウザからOracle CRM On Demandにサインインするたびに新しいテーマが使用されます。ただし、同じコンピュータの別のユーザーアカウントにサインインしてからOracle CRM On Demandにサインインすると、コンピュータに対して適切なデフォルトテーマまたはタブレットテーマが使用されます。同様に、別のブラウザを使用して同じコンピュータからOracle CRM On Demandにサインインするか、別のコンピュータからサインインすると、コンピュータに対して適切なデフォルトテーマまたはタブレットテーマが使用されます。

アクションバー

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。企業の管理者は、アクションバーをユーザー役割に対して使用不可にすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべてのOracle CRM On Demandページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示について](#) (ページ 40)」を参照してください。

アクションバーには次のセクションの一部またはすべてを含めることができます。

■ メッセージセンター

メッセージセンターセクションには、自分用のメモ、他のユーザーから受信したメモ、そして登録したレコードに追加されたメモが含まれます。メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) (ページ 44)」を参照してください。

メッセージセンターは、企業プロファイルでメッセージセンターが有効になっている場合にのみ表示されます。

■ 検索

[検索] セクションを使用すると、既存のレコードを検索できます。たとえば、レコードを作成する前に検索を実行して、そのレコードが存在するかどうかを調べることができます。これにより、レコードの重複を減らすことができ

ます。[検索] セクションの使用方法は、「[アクションバーでのレコードの検索 \(ページ 83\)](#)」を参照してください。

■ コミュニケーションツール

社内でコールセンターアプリケーションのOracle Contact On Demandを使用している場合、Oracle Contact On Demandでアクションバーの [コミュニケーションツール] セクションと [Voice Controls (音声制御)] セクションを使用して、タスクを実行します。

■ 作成

[作成] セクションからフォームをオープンして新規レコードを追加できます。このフォームはメインのWebページとは別のウィンドウで表示されるので、アプリケーション内での位置がわからなくなります。

たとえば、Oracle CRM On Demandページのメインセクションで取引先情報を更新中に、アクションバーの [作成] セクションで商談情報を作成できます。アクションバーの [作成] セクションを展開して [商談] をクリックすると、フォームがオープンします。次に、必要な商談情報をフォームに入力し、レコードを保存できます。新しい商談がデータベースに保存された後、取引先情報の更新を続行できます。

[作成] セクションの使用方法については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」を参照してください。

■ 最近の表示

[最近の表示] セクションには、最近表示、編集、または作成された10個のレコードへのリンクが表示されます。前回のセッションからのレコードも含まれます。あるレコードの詳細ページにドリルダウンすると、そのレコードが [最近の表示] セクションに表示されるようになります。

この機能により、アクティブなレコードに簡単にアクセスできます。レコードを削除すると、[最近の表示] リストから削除されます。別のユーザーによってレコードが削除された場合、そのレコードは [最近の表示] リストに残ります。そのレコードを選択すると、そのリンクが存在しなくなったことを知らせるメッセージが表示されます。

注: [サインアウト]リンクをクリックしないで、ブラウザウィンドウを閉じてOracle CRM On Demandを終了した場合、Oracle CRM On Demandに再度サインインすると、最後のセッションで表示したレコードがアクションバーの[最近の表示]セクションに表示されないことがあります。常に[サインアウト]リンクを使用してOracle CRM On Demandを終了することをお勧めします。

■ お気に入りのレコード

[お気に入りのレコード] セクションには、お気に入りのマークしたレコードへのリンクが表示されます。この機能により、最もよく使用するレコードにすばやくアクセスできます。アクションバーの [お気に入りのレコード] セクションには、一度に最大で10件のレコードを含めることができます。[リストを全表示] リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。[リストを全表示] リンクをクリックすると、[お気に入りのレコード] ページが表示され、お気に入りのレコードを管理できます。お気に入りのには、最大100件のレコードを設定できます。[お気に入りのレコード] ページの詳細は、「[\[お気に入りのレコード\] ページ \(ページ 120\)](#)」を参照してください。

■ お気に入りリスト

[お気に入りリスト] セクションには、お気に入りのマークしたリストへのリンクが表示されます。この機能により、最もよく使用するリストにすばやくアクセスできます。アクションバーの [お気に入りリスト] セクションには、一度に最大で10件のリストを含めることができます。[リストを全表示] リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。[リストを全表示] リンクをクリックすると、[お気に入りリスト] ページが表示され、お気に入りのリストを管理できます。お気に入りには、最大100件のリストを設定できます。[お気に入りリスト] ページの詳細は、「[\[お気に入りリスト\] ページ \(ページ 141\)](#)」を参照してください。

はじめに

ヒント:リストは、[お気に入り追加] アイコンをクリックしてお気に入りリストに追加できます。このアイコンは、[リスト管理] ページのリスト名の横、およびリストページ自体のタイトルバーに表示されます。

■ カレンダー

このセクションには、現在の日付が強調表示されているカレンダーが含まれています。カレンダー上のこの日をクリックすると、その日の [日別カレンダー] ページが表示されます。カレンダーセクションはデフォルトでは表示されませんが、個人レイアウトのアクションバーに追加できます。個人レイアウトのアクションバーを編集するには、[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックし、[個人レイアウト] をクリックし、[アクションバーレイアウト] をクリックします。

■ カスタム Web アプレット

企業の管理者は、アクションバーに追加してHTML Webコンテンツを表示できるWebアプレット (たとえば、ポーリング、ビデオなど) やRSSフィードを作成できます。カスタムWebアプレットの詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)」を参照してください。

アクションバーのセクションは、展開したり折りたたんだりできます。アクションバーの設定は、Oracle CRM On Demand内を移動しても保持されます。アクションバーを非表示にした場合、アクションバー内部のセクションの設定は、アクションバーが非表示にされても保持され、アクションバーを再び表示したときにその設定を利用できます。

ユーザー役割に適切な権限がある場合は、[自分のセットアップ] グローバルリンクを使用してアクションバーのレイアウトを変更できます。企業の管理者がユーザー役割のアクションバーレイアウトで使用可能にした任意のアクションバーセクション (Webアプレットを含む) を表示または非表示にできます。詳細は、「[アクションバーレイアウトの変更 \(ページ 882\)](#)」を参照してください。

レコードタイプタブ

各ページの上部には、使用可能なトップレベルレコードタイプのホームページをオープンするタブがあります。たとえば、[担当者] タブをクリックすると、[担当者ホームページ] がオープンします。表示されるタブの数は、ブラウザウィンドウのサイズと解像度、およびタブレイアウトのタブの数によって異なります。タブの配置については、「[タブの表示 \(ページ 871\)](#)」を参照してください。

セクション

各ページには、*セクション*と呼ばれるエリアがあります。これらのセクションには、作業中のレコードタイプに関連する情報がまとめて表示されます。

たとえば、[取引先ホームページ] には、取引先リスト、取引先関連タスク、最近修正した取引先、取引先分析チャートの各セクションを表示できます。

セクションには、次のタイプの情報が含まれます。

- **リスト。**行単位でレコードを表示します。
- **フォーム。**フォーム形式でレコードのフィールドを表示します。
- **チャート/グラフ。**さまざまなチャートとグラフで情報を示します。

詳細ページでは、フォーム全体とフォーム内の個々のセクションを展開したり、折りたたんだりできます。これは、スクロールの手間を省き、必要のない情報を非表示にするのに役立ちます。フォームまたはセクションを折りたたむ場合はマイナス (-) アイコンをクリックします。フォームまたはセクションを展開する場合はプラス (+) アイコンをクリックします。各セクションのボタンは、セクションを折りたたんだ場合でも表示されます。展開または折りたたみの状態は、セッションの終了後も保持されます。

リストページと編集ページには、展開と折りたたみの機能はありません。

エラーメッセージおよびオンスクリーンヘルプテキスト

エラーメッセージが表示された場合は、次のアイコンで示されます。



オンスクリーンヘルプテキストは、次のアイコンで示されます。



フィールドレベルのツールヒントテキスト

管理者は、オプションでフィールドのツールヒントテキストを追加できます。あるフィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、レコードの「[詳細]」ページおよび「[編集]」ページ、「[リスト]」ページのカラム見出し、およびレコードの「[詳細]」ページの関連情報セクションにおいて、次の例に示すように、そのフィールドのテキストラベルが点線の下線付きとなります。

Account Name

ツールヒントテキストを確認するには、フィールドラベルの上にポインタを置きます。ツールヒントテキストの詳細は、「[Oracle CRM On Demandの各ページについての概要](#) (ページ 34)」を参照してください。

グローバルリンク

Oracle CRM On

Demandの各ページでは、ページ上部のグローバルリンクで、特定のリソースにアクセスしたり、個人プロフィールにアクセスして、設定、ページレイアウトなどをパーソナライズしたりできます。次の表では、標準の各リンクをクリックすると実行されるアクションについて説明します。企業の管理者は、Oracle CRM On Demandのページにカスタムリンクを追加したり、標準のリンクの一部を非表示にしたりできます。

| クリックするリンク | アクション |
|-----------------------------|--|
| デフォルトテーマへの切替またはタブレットテーマへの切替 | デフォルトテーマとタブレットテーマを切り替えることができます。詳細は、このトピックの「デフォルトテーマおよびタブレットテーマについて」を参照してください。 |
| トレーニングおよびサポート | <p>トレーニングおよびサポートのホームページを開きます。このページから、Oracle CRM On Demand Webセミナーやその他のトレーニングコースなど、さまざまなトレーニングおよびサポートリソースにアクセスできます。</p> <p>このページでは、サービスリクエストを作成できます。次の情報を用意します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ウィンドウに表示されたエラーメッセージ |

はじめに

| クリックするリンク | アクション |
|-----------|---|
| | ■ エラーが発生したときに実行していた手順などの問題の説明 |
| 管理 | 管理者がアプリケーションのカスタマイズに使用するページが開きます。このページは、管理者権限を持つ役割を割り当てられたユーザーにのみ表示されます。 |
| 設定 (個人) | [個人ホームページ] が開きます。このページでは、個人のプロフィールを更新したり、ページのレイアウトを編集したりできます。 |
| 削除済み項目 | [削除済み項目] ページが開きます。このページでは、削除後30日間まで、ほとんどの削除済み項目を表示および復元できます。 |
| ヘルプ | オンラインヘルプが開きます。最上位のトピックと目次が表示され、さらにヘルプファイル内の情報検索に使用する検索タブも表示されます。すべての [ヘルプ] ウィンドウから、PDFバージョンのヘルプの目次にアクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体を印刷できます。 |
| サインアウト | Oracle CRM On Demandを終了します。 |

その他のリンク

各ページには、ページ名の右側に複数のリンクが表示されます。次の表では、各リンクをクリックした場合に発生するアクションについて説明します。

| クリックするリンク | アクション |
|-----------|---|
| レイアウトを編集 | ホームページおよび詳細ページのみ。ユーザー役割に適切な権限がある場合は、[レイアウトを編集] リンクで、表示しているページのセクションを追加、再アレンジまたは非表示にするページを開けます。詳細ページでは、ページの一部のフィールドを非表示にしたり、フィールドを再アレンジできます。ページレイアウトの編集の詳細は、「 ホームページレイアウトの変更 (ページ 882) 」および「 詳細ページレイアウトの変更 (ページ 872) 」を参照してください。 |
| ヘルプ | ページまたはプロシージャに固有のオンラインヘルプトピックを表示します。 |
| 印刷画面 | 別のページが開き、このページで元のページ上のデータを印刷できます。[印刷画面] リンクは、編集ページ以外のすべてのページから使用できます。 |

Oracle CRM On Demandの各ページについての概要

Oracle CRM On Demand には、レコードタイプ（取引先、担当者など）ごとに複数のWebページが用意されています。

ホームページ

ほとんどのホームページには、そのページに対応するタイプのレコードに関連するタスク（取引先関連タスクなど）が表示されます。通常、企業の管理者によって定義されたフィルター済みリストに加え、ユーザーの仕事に関連する分析チャートも表

示されます。ホームページには、企業の管理者が設定した内容に応じ、Webウィジェット、RSSフィード、およびその他のWebコンテンツも表示されることがあります。

ホームページからは、必要に応じてその他のページにドリルダウンして、さまざまな情報を管理することができます。

リストページ

[リスト] ページには、ホームページで選択したリストに応じたレコードのサブセットが表示されます。[リスト] ページでは、次の操作を行えます。

- レコードを並べ替える。
- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。
- インライン編集機能が有効な場合、[リスト] ページのフィールドをインラインで更新します。
- [リスト] ページでレコードペインが使用可能な場合、レコードペインでレコードの[詳細] ページをオープンし、[リスト] ページからナビゲートせずにレコード詳細を更新します。
- 新しいレコードを作成する。
- [お気に入り] アイコンをクリックして、アクションバーの[お気に入りリスト] セクションにリストを追加します。
- [リストの編集ペインの切替] アイコンが使用可能な場合は、[リスト] ページ内のリストを絞り込みます。詳細は、「[\[リスト\] ページ内のリストの絞り込み](#) (ページ 135)」を参照してください。
- カラム見出しを新しい位置にドラッグアンドドロップして、リスト内のカラムの順序を変更します。

また、各レコード名の横にあるレコードレベルのメニューを使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [編集] オプションを選択してレコードの[編集] ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。
- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- レコードを削除する。

企業の設定およびユーザープロファイルでの設定に応じて、レコードのページをスクロールダウンしたときに[リスト] ページのカラム見出しが常に表示される場合があります。この機能は企業レベルでオンまたはオフにできますが、企業レベルのリストカラム見出しの固定設定を個人プロファイルで上書きできます。個人プロファイルのリストカラム見出しの固定設定の変更方法については、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

注:

あるフィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、[リスト] ページのカラム見出しにおいて、そのフィールドのテキストラベルが点線の下線付きとなります。

リスト管理ページ

[リスト管理] ページは、標準のフィルター済みリストに加え、自分用に作成したリスト、またはマネージャが従業員用として作成したリストを表示します。[リスト管理] ページでは、次の操作を行えます。

- リストを削除する。

はじめに

- フィルター済みリスト全体を確認する。
- ユーザー自身またはマネージャが作成したリストを編集するか、他のフィルター済みリストを作成するプロセスを開始する。
- アクションバーの「お気に入りリスト」セクションに追加するリストを選択する。

詳細ページ

詳細ページには、1つのレコードの情報が表示されます。ページの上部のセクションには、そのレコードのフィールドが表示されます。インライン編集が有効な場合は、これらのフィールドをインラインで更新できます。ユーザー役割の設定によっては、レコード詳細ページのフィールドのレイアウトをパーソナライズできる場合があります。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

フィールドラベルおよびツールヒントテキスト

管理者によるフィールドの設定方法に従って、テキストラベルまたはフィールドの目的を示すアイコンで、レコードの「[詳細](#)」ページに表示されるフィールドにラベルを付けることができます。たとえば、携帯電話番号を保持するフィールドには、「*携帯電話番号*」というテキストラベル、または携帯電話を表すアイコンでラベルを付けることができます。企業では、フィールドのラベルが表示されないように、フィールドを設定することもできます。

管理者は、オプションでフィールドのツールヒントテキストを追加できます。あるフィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、レコードの「[詳細](#)」ページおよび「[編集](#)」ページ、「[リスト](#)」ページのカラム見出し、およびレコードの「[詳細](#)」ページの関連情報セクションにおいて、次の例に示すように、そのフィールドのテキストラベルが点線の下線付きとなります。

Account Name

フィールドにラベルを付ける方法およびフィールドにツールヒントテキストが使用可能かどうかに応じて、ツールヒントテキストが次のように表示されます。

- **フィールドテキストラベル。** フィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、フィールドのテキストラベルの上にポインタを置くと、ツールヒントテキストが表示されます。
- **フィールドアイコンラベル。** フィールドについてツールヒントテキストが使用不可である場合、アイコンの上にポインタを置くと、フィールド名が表示されます。フィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、アイコンの上にポインタを置くと、ツールヒントテキストが表示されます。
- **ラベルなしのフィールド。** ツールヒントテキストは表示されません。

詳細ページでのイメージ

特定のレコードタイプに対して、企業の管理者はレコードの詳細ページにイメージを表示できるように指定できます。管理者がレコードの詳細ページにイメージを表示できるように指定すると、詳細ページの左上にイメージのプレースホルダが表示され、表示するイメージをアップロードできます。ページ上のイメージの場所は変更できません。詳細は、「[レコードの詳細ページでのイメージの表示](#) (ページ 65)」を参照してください。

関連情報セクション

レコードの詳細ページ下部で、メインレコードにリンクされているレコードのリストが含まれている関連情報セクションにアクセスできます。設定によって、関連情報セクションはリストまたはタブとして表示されます。標準アプリケーションでは、詳細ページ上のリンク済みレコードの各関連情報リストに、1つのレコードタイプにつき5つまでのレコードが表示されます。リンクされたレコードのリストでは、レコードタイプ、およびレコードタイプに対するアクセスレベルの設定に応じて、次の一部またはすべてを実行できます。

- 特定のレコードタイプの全関連レコードのリストを開くことができます。
- メインレコードに追加のレコードをリンクできます。
- メインレコードにリンクされる新しいレコードを作成できます。
- すでにリンクされているレコードを確認できます。
- メインレコードにリンクされているレコードのフィールドを編集できます（インライン編集が有効な場合）。
- カラム見出しを新しい位置にドラッグアンドドロップして、リスト内のカラムの順序を変更します。

ユーザーの役割に「関連情報表示形式のパーソナライズ」権限がある場合は、個人プロファイルの「関連情報形式」オプションを設定すると、関連情報セクションをリストまたはタブとして表示することを選択できます。個人プロファイルの「関連情報形式」フィールドが空白の場合は、ユーザー役割の設定が使用されます。ユーザー役割の「関連情報形式」フィールドが空白の場合は、企業の設定が使用されます。

関連情報セクションがタブとして表示されており、企業プロファイルで「タブの拡張ビューの有効化」チェックボックスが選択されている場合、並べ替えやフィルターや検索処理など、その他のリスト機能も関連情報セクションで使用可能となります。さらに、管理者は関連情報セクションのレコードのリストに対するデフォルトフィルターを設定することもできます。タブの拡張ビューの詳細は、「[関連情報タブ用の拡張ビューについて](#)（ページ 68）」を参照してください。

ユーザー役割の設定によっては、レコード詳細ページの関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズできる場合があります。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)（ページ 872）」を参照してください。

関連情報セクションに表示される多くのレコードタイプに対して、管理者は関連レコードのリストにどのフィールドを表示するかを指定するレイアウトを作成できます。一部のレコードタイプの場合、管理者はリストが最初に表示される際の関連レコードのリストの並べ替えに使用するフィールドを決定し、昇順または降順のどちらでレコードを並べ替えるかを決定することもできます。

関連情報タブのスクロール

クラシックテーマを使用しており、関連情報セクションがタブとして表示されている場合は、使用できるタブの数が多く、ブラウザウィンドウ内のページに収まらないことがあります。その場合は、タブの左右にある矢印をクリックしてタブをスクロールできます。タブのスクロール動作は、企業プロファイルでのタブでのクラシックテーマのページングを有効化するチェックボックスによって次のように決定されます。

- タブでのクラシックテーマのページングを有効化するチェックボックスが選択解除されている場合は、右矢印または左矢印によってタブを1つずつスクロールします。
- タブでのクラシックテーマのページングを有効化するチェックボックスが選択されている場合は、右矢印または左矢印をクリックすると、次または前のタブセットが表示されます。たとえば、使用可能なタブが15個あり、ページに収まるのは6個のみの場合、右矢印をクリックすると2番目の6個のタブのセットが表示され、再度クリックすると残りのタブが表示されます。その後、左矢印をクリックすることで、タブを一度に6個、逆にスクロールできます。

関連情報セクション用のレコードインジケータ

ユーザー役割に[詳細ページのパーソナライズ -

レコードインジケータ]権限がある場合、レコードの[詳細]ページにある関連情報セクションにレコードインジケータを設定できます。レコードインジケータを使用すると、関連情報セクションを開かずに、レコードがそのセクションに存在するかどうかを確認できます。管理者は、役割レベルでレコードタイプの [詳細] ページのレコードインジケータを構成することもできます。レコードタイプに対するレコードインジケータ設定をパーソナライズしない場合は、ユーザーの役割のレコードタイプに対して構成されている設定が使用されます。

レコードインジケータの動作の詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータについて](#) (ページ 66)」を参照してください。

レコードインジケータの設定のパーソナライズの詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータの管理](#) (ページ 881)」を参照してください。

ヘッドアップディスプレイを使用した関連情報セクションの表示

ヘッドアップディスプレイとは、そのページの関連情報セクションへのリンクのリストです。ブラウザウィンドウ下部でヘッドアップディスプレイを使用できる場合もあります。ヘッドアップディスプレイを使用可能にするには、次の両方の条件を満たしている必要があります。

- テーマについて[ヘッドアップディスプレイ設定のサポート]チェックボックスが選択されている必要があります。
- ヘッドアップディスプレイ機能がオンになっている必要があります。ヘッドアップディスプレイ機能は、個人プロファイルの[ヘッドアップディスプレイ]オプションを設定することによってオンまたはオフにできます。個人プロファイルの[ヘッドアップディスプレイ]フィールドが空白の場合は、企業の設定が使用されます。

次の手順では、ヘッドアップディスプレイを使用する方法について説明します。

ヘッドアップディスプレイを使用して関連情報セクションを表示するには

- 次の処理を1つ以上実行します。
 - ページをスクロールダウンしなくても、表示されているリンクをクリックすることで関連情報のリストまたはタブに移動します。
 - ディスプレイのマイナス記号 (-) をクリックしてヘッドアップディスプレイを折りたたみます。
 - プラス記号 (+) をクリックしてディスプレイを再度展開します。

ヘッドアップディスプレイの折りたたみまたは展開の設定は、再度変更するまでは、Oracle CRM On Demandからサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。

注：個人プロファイルの[関連情報形式] オプションおよび[ヘッドアップディスプレイ] オプションの変更方法の詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

詳細ページで実行できるタスク

詳細ページでは、次の操作も実行できます。

- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する(ほとんどのレコードタイプが対象)。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- 必要に応じて、詳細ページのセクションを展開したり折りたたんだりする。これらの設定は、再度変更するまでは、Oracle CRM On Demandからサインアウトして再度サインインしても維持されます。

- 詳細ページのアイコンをクリックし、アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションにレコードを追加する。
- メモアイコンをクリックし、メモを追加したり、他のユーザーから送信されたメモを表示したりする。
- ユーザーの名前の上にポインタを移動すると、そのユーザーにメモを送信できます。「[他のユーザーへのメモの送信](#) (ページ 158)」を参照してください。

【詳細】 ページには、企業の管理者が設定するカスタムWebアプレットを含めることができます。これらのWebアプレットは、Webウィジェット、RSSフィード、およびその他のWebコンテンツをページに埋め込むために使用されます。詳細については、「[カスタムWebアプレットについて](#)」を参照してください。

新規レコードページ

レコードは、Oracle CRM On

Demandのさまざまなエリアから作成できます。新しいレコードの情報を入力するページに表示される項目レイアウトは、ユーザー役割の設定方法によって異なります。

新規レコードページの項目レイアウトの詳細は、「[新規レコードページのレイアウトについて](#) (参照「[新しいレコードページのレイアウトについて](#)」 ページ 50)」を参照してください。

編集ページ

編集ページには、1つのレコードのフィールドが編集可能な形式で表示されます。このページでは、レコードの情報を更新できます。編集ページ上のレコードのフィールドは、詳細ページの上部のセクションに表示されるものと同じです。あるフィールドについてツールヒントテキストが使用可能な場合、レコードの「[編集](#)」 ページにおいて、そのフィールドのテキストラベルが点線の下線付きとなります。

編集ページと詳細ページの両方に、カスタムWebリンクフィールドを含めることができます。特定のWebリンクに対して、管理者は、編集ページに表示するか、詳細ページに表示するか、その両方に表示するかを指定できます。詳細については、「[Webリンクの設定](#)」を参照してください。

レイアウトページ

必要な権限を有する管理者およびその他のユーザーは、タブのレイアウトやアクションバーのレイアウトなどの構成のみでなく、Oracle CRM On

Demandにおいて多くのページのレイアウトを構成およびパーソナライズできます。そのようなレイアウトを構成するレイアウトページでは、通常は、あるリスト内で項目を選択し、別のリストにそれらを移動することによって、必要な構成を指定します。

レイアウトページでのあるリストから別のリストへの値の移動には、ページ内に用意されている左矢印および右矢印を使用でき、オンラインヘルプ内の説明に通常は値のこの移動方法が記載されています。ただし、多くのレイアウトページでは、値をダブルクリックすることによってあるリストから別のリストへ値を移動することもできます。値をダブルクリックすると、その値が、それが前に表示されていたリストのすぐ右側のリストに移動されます。最も右側のリスト内の値をダブルクリックした場合、その値は、それが前に表示されていたリストのすぐ左側のリストに移動されます。

注:

レコードの詳細ページのフィールドレイアウトをパーソナライズまたはカスタマイズするためのレイアウトページのように、レイアウトページ内のリストがグリッド形式で表示されている場合は、値をダブルクリックすることであるリストから別のリストに値を移動する機能はサポートされていません。また、タッチデバイス上で値をタップすることであるリストから別のリストに値を移動する機能もサポートされていません。

通常は、項目リスト内で項目の順序を変更できるよう、上矢印および下矢印もレイアウトページ内に用意されています。

注:

値のあるリストから別のリストに移動する機能は、インターフェイスの別のエリアでもサポートされています。たとえば、リスト設定ページ内の[カラムの表示]セクションでは、フィールド名をダブルクリックすることで、フィールドを[使用可能項目]リストから[選択済み項目]リストに移動できます。また、複数選択ピクリストフィールドのための値を選択するウィンドウでは、必要な値を、ダブルクリックすることで[選択済み]リストに移動できます。

アクションバーの表示または非表示について

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。また、アクションバーをユーザー役割で使用不可にすることもできます。ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能になっている場合は、Oracle CRM On Demandにサインインするたびにアクションバーが表示されます。Oracle CRM On Demandでのセッション中、アクションバーアイコン（3本の水平線）をクリックすれば、必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。

クラシックテーマスタイルを使用する場合、アクションバーアイコンは、Oracle CRM On Demandページのタブのすぐ左側に表示されます。モダンテーマスタイルを使用する場合、アクションバーアイコンは、Oracle CRM On Demandの各ページのグローバルヘッダーに表示されます。

注意: ユーザー役割に対してアクションバーが使用不可になっている場合、アクションバーは表示できません。

ホームページ（個人）

[ホームページ（個人）]には、1日の業務開始時に確認する必要がある情報が表示されます。次のことができます。

- [今日のカレンダー] セクションで、アポイントのスケジュールをチェックする。

注:

[活動通知]フィールドのユーザーレベルまたは企業レベルの設定で、ポップアップリマインダの受信が許可されている場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、自分が所有する活動またはユーザーのリストに自分が表示されている活動について必要なリマインダが、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウに表示されます。サインイン時に警告ウィンドウが表示された場合、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウとやり取りする前に、警告ウィンドウを閉じる必要があります。[活動リマインダ]ポップアップウィンドウの詳細は、「[活動リマインダについて（ページ 203）](#)」を参照してください。

- [警告] セクションで、売上予想の提出などの締切り日を通知する時間依存警告を確認する。警告は企業の管理者が設定します。Oracle CRM On Demandにサインインすると別のウィンドウに警告メッセージが表示されるように管理者が設定している場合もあります。サインイン時に警告ウィンドウが表示される場合は、メッセージを読んだ後に次のようにできます。
 - Oracle CRM On Demandへのサインイン時に別のウィンドウにこの警告が今後表示されないようにする場合は、これを読んだので、今後表示しないというチェックボックスを選択します。警告ウィンドウを閉じた後、別の警告ウィンドウには警告が表示されなくなりますが、[ホームページ（個人）]の[警告]セクションには、警告が失効するまで引き続き警告が表示されます。
 - [OK] をクリックして警告ウィンドウを閉じます。
- [オープントスク] セクションで、締切日と優先順位（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）に基づいて並べ替えられたオープントスクのリストをスキャンする。

注: 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると (たとえば、デフォルト値の [1-高い] から「最高位」に変更すると)、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン (ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前) を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

- 最近作成されたレコードまたは最近変更されたレコードを確認する。

標準アプリケーションでは、[最近作成された見込み客] セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、他のタイプのレコードが表示されるように [ホームページ (個人)] をカスタマイズできます。

- お気に入り担当者のリストを表示します。

お気に入りの担当者セクションには、お気に入りレコードに追加した担当者の名前が10人まで表示されます。お気に入りの担当者セクションでの担当者の順序は、担当者レコードが作成された日付ではなく、お気に入りレコードに担当者を追加した日付で決定されます。担当者は日付の降順でリストされ、お気に入りレコードに最後に追加した担当者が、リストの先頭に表示されます。お気に入りの担当者セクションから [リストを全表示] をクリックすることで、お気に入り担当者のリスト全体を表示できます。お気に入りの担当者リストの詳細は、「[お気に入りの担当者リストについて](#) (ページ 315)」を参照してください。

- 自分に関連する分析を確認する。

[ホームページ (個人)] には、企業の管理者がこのホームページをどのように設定しているかに応じて、1つ以上のレポートセクションが表示されます。標準的には、[ホームページ (個人)] に現四半期の商談の品質分析が表示されます (現四半期のパイプライン品質)。

- Webウィジェット、RSSフィード、およびその他のWebコンテンツを表示する。

企業の管理者がセットアップした内容やページレイアウトに含まれているものに従って、[ホームページ (個人)] に埋め込まれたWebコンテンツを表示することができます。このWebコンテンツには、Googleマップや企業ビデオ、RSSフィードなどのWebウィジェットが含まれる場合があります。外部Webコンテンツのセットアップ方法の詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)」を参照してください。

企業の管理者は、[ホームページ (個人)] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

次の表では、[ホームページ (個人)] から実行できる一般的なタスクについて説明します。

| 操作 | 手順 |
|-----------|--|
| 警告 | |
| 警告のリストの表示 | [警告] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[警告] ページが開きます。 |
| 警告の表示 | [警告] セクションで、警告のリンクをクリックします。[警告] ページが開き、警告の詳細が表示されます。 |

| 操作 | 手順 |
|---|---|
| アポイント | |
| アポイントの作成 | [今日のカレンダー] セクションで、[新規] をクリックします。[アポイント編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| アポイントレコードの確認 | [今日のカレンダー] セクションで、確認するアポイントの [件名] リンクをクリックします。[アポイント詳細] ページが表示されます。 |
| 今月のアポイントの確認 | [今日のカレンダー] タイトルバーの [31] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する月のスケジュールが表示されます。 |
| 今週のアポイントの確認 | [今日のカレンダー] タイトルバーの [7] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する週のスケジュールが表示されます。 |
| 今日のアポイントの確認 | [今日のカレンダー] セクションで、[カレンダーを表示] リンク、または [1] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、今日のアポイントが表示されます。 |
| レイアウト | |
| [ホームページ (個人)] のレイアウトの変更 | [ホームページ (個人)] の2つのセクションに表示される情報を変更するには、[レイアウトを編集] をクリックし、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。 |
| レコード | |
| 注: 標準アプリケーションでは、[最近作成された見込み客] セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、最近変更された取引先など、他のタイプのレコードが表示されるように [ホームページ (個人)] をカスタマイズできます。 | |
| レコードの作成 | レコードが表示されているセクションのタイトルバーで、[新規] をクリックします。編集ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| レコードの確認 | レコードが表示されているセクションで、確認するレコードのリンクをクリックします。[レコード詳細] ページが表示されます。 |
| レコードのリストの確認 | レコードが表示されているセクションで、[リストを全表示] をクリックします。[レコードリスト] ページが表示されます。 |
| レポート | |
| チャートの基準となるカテゴリの変更 | 表示される分析によっては、ドロップダウンリストをクリックして選択項目を変更できます。チャートと表には、選択したカテゴリに基づいてデータが表示されます。 標準アプリケーションでは、この操作を [現四半期のパイプライン品質] で行うことができます。 |

| 操作 | 手順 |
|----------------------------|--|
| チャートまたは表のセグメントを構成するレコードの表示 | 表示される分析によっては、セグメントをドリルダウンしたり、そのカテゴリーを構成するレコードにリンクして表示することができます。 標準アプリケーションでは、この操作を「現四半期のパイプライン品質」セクションで行うことができます。 |
| タスク | |
| タスクの作成 | 「オープンタスク」セクションで、「新規」をクリックします。「タスク編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| タスクレコードの確認 | 「オープンタスク」セクションで、確認するタスクの「件名」リンクをクリックします。「タスク詳細」ページが表示されます。 |

警告の確認

企業警告は[ホームページ (個人)]に表示されます。企業の管理者は警告を使用して、ミーティングの通知やポリシーの変更など、企業情報を一括送信できます。オプションにより、管理者は企業警告が特定の役割を持つユーザーに対してのみ表示されるように設定できます。一般に、ユーザーはすべてのユーザーに対して表示されている警告と、自分自身の役割に対して表示されるよう設定されている警告のみ確認できます。ただし、役割に[企業の管理]権限が含まれる場合、特定の役割に制限されている警告を含め、すべての警告を確認できます。

企業の売上予想が生成されるとき、その売上予想に情報が含まれている営業担当者にも警告が届きます。

注: Oracle CRM On

Demandにサインインすると別のウィンドウに警告メッセージが表示されるように管理者が設定している場合もあります。警告ウィンドウの詳細は、「[ホームページ \(個人\) \(ページ 40\)](#)」を参照してください。

警告を確認するには

- 1 「ホーム」タブをクリックします。
- 2 「警告」セクションで、次のことを実行できます。
 - 「ホームページ (個人)」に現在表示されている、確認したい警告のリンクをクリックします。
「警告」ページが開いて、その警告についての追加情報が表示されます。
 - 「リストを全表示」リンクをクリックします。
「Alerts (List) (警告 (リスト))」ページが開いて、ここから警告を選択したり、ドロップダウンリストからオプションを選択して表示する警告レコードのタイプを制限したり、警告用の独自のフィルター済みリストを作成したりできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- 警告フィールド
- [リストの使用](#) (ページ 120)

メッセージセンターの使用

アクションバーの [メッセージセンター] では、ユーザー自身のメモ、他のユーザーからのメモ、およびレコードに関するメモのすべてを1つの場所で管理できます。したがって、メッセージセンターはOracle CRM On Demand内の通信と協力を効果的に促進します。

メッセージセンターには以下が含まれます。

- **ユーザー自身のために作成するメモ**： [メッセージセンター] では、ユーザー自身のためのメモを作成できます。このメモは、フォローアップするアクションを記録したり、後で参照する情報として役立ちます。これらのプライベートメモは、キーのアイコンによって示されます。
- **登録しているレコードのメモ**：メモ機能をサポートしているレコードタイプでは、 [詳細] ページに移動して、レコードに追加された新しいメモを登録することによって、特定のレコードに関する会話を追跡できます。このため、 [メッセージセンター] のすべてのメモのコピーを取得して、 [メッセージセンター] からレコードに返信できます。取得するのは、レコードに追加された新しいメモのコピーのみで、レコードに対する他の変更に関するメモは取得しません。
- **他のユーザーによって送信されたメモ**：アプリケーションのページのユーザー名の横にあるメモアイコンをクリックして、別のユーザーがそのユーザーにメモを送信できます。この方法で送信されたメモは、この2人を表すアイコンによって示されます。

メッセージセンターには、メモ（押しピン）アイコンが含まれ、新規メッセージ数がメモアイコンの横に表示されます。

[メッセージセンター] のメモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。メモごとに、メモを作成したユーザーの名前が件名とともに、または件名がない場合はメモテキストの最初の部分とともに表示されます。メモの日付が表示され、メモが今日のものである場合は時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

| 操作 | 手順 |
|---------|---|
| メモの表示 | 必要なメモにスクロールします。メモが登録しているレコードにリンクされている場合は、メモのリンクからレコードにドリルダウンすることができます。 |
| 新規メモの作成 | [新規メモ] をクリックします。必要に応じて最初の行に件名を入力し、 [保存] をクリックします。件名は任意であるため、件名を入力しない場合は、メモのテキストの最初の数文字が件名行にコピーされます。 |
| メモへの返信 | 必要なメモにスクロールし、 [返信] をクリックして、メモを入力します。 [保存] をクリックすると、返信がメモを送信したユーザーの [メッセージセンター] に送信されます。 [ポスト] を選択する場合、返信が関連する [詳細] ページにポストされ、レコードに登録されているすべてのユーザーに送信されます。 |
| メモの削除 | 必要なメモにスクロールして、 [削除] をクリックします。このアクションは、 |

| 操作 | 手順 |
|-------------------|--|
| | [メッセージセンター]からのメモのコピーを削除しますが、レコードの[詳細]ページの実際のメモは削除しません。 |
| メモを送信したユーザーの詳細の表示 | 該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの[ユーザー詳細]ページが表示されます。 |

他のアプリケーションのWebウィジェットとしてメッセージセンターに埋め込むことができます。詳細は、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) (ページ 892)」を参照してください。

メッセージセンターがWebウィジェットとして埋め込まれると、[最新情報の更新] ボタンをクリックして、メッセージセンターをOracle CRM On Demandからの最新メッセージで更新できます。

RSSフィードアプレットの使用

Oracle CRM On

Demandで、RSSフィードアプレットを使用して、ブログエントリー、ニュースヘッドライン、ポッドキャストなどの関心のある頻りに更新されるコンテンツに登録することができます。たとえば、このコンテンツにより、CRM情報を、登録しているニュースプロバイダからの情報で補うことができます。一般的な市場関係のニュースがホームページに表示される場合があります。クライアントの従業員に固有のニュースや情報は、担当者の[詳細]ページ内に表示することができます。

Oracle CRM On Demand

には、アプリケーションを中断せずにコンテンツを収集するフィードリーダーが、アプリケーションに組み込まれています。たとえば、市場関係のニュースを入手するために他のWebサイトにアクセスしなくても、情報がOracle CRM On Demand内に配信されるようにできます。フィードリーダーは、コンテンツ収集の他に、ユーザーおよびレコードフィールドのパラメータを受け取ることができます。

RSSフィードアプレットは、RSSフィードのURLが指定され、企業の管理者によって作成された一種のカスタムWebアプレットです。したがって、RSSフィードアプレットは、次の場所に表示することができます。

- ホームページ (個人)
- レコードタイプのホームページ
- レコードタイプの詳細ページ
- アクションバー

カスタムWebアプレットの詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)」を参照してください。

アプレットがページまたはアクションバーに表示されていない場合は、ホームページレイアウト、詳細ページレイアウト、またはアクションバーレイアウトにアプレットを追加する必要があります。

企業の管理者は、RSSフィードアプレットが設定可能であることを指定することができます。この場合、[設定] リンクがアプレットとともに表示され、さまざまなRSSフィードが表示されるように、アプレットおよびアプレットに関連付けられたURLの名前を変更することができます。RSSフィードアプレットが設定可能でない場合は、[設定] リンクが表示されません。

注意: 企業の管理者は、少数のRSSフィードアプレットだけを設定可能にします。

企業の管理者がRSSフィードアプレットを削除する場合は、アプレットのカスタマイズされたバージョンもアプリケーションから削除されます。たとえば、ユーザーが自分のホームページ上にCNNニュースフィードのアプレットを設定し、別のユーザーが自分のホームページ上にNBCニュースフィードのアプレットを設定している場合、元のRSSフィードアプレットが削除されると、両方のユーザーがアプレットフィードにアクセスできなくなります。

RSSフィードアプレットを設定するには

- 1 [設定] リンクをクリックします。
- 2 [名前] フィールドで、アプレットの名前を入力します。
- 3 [URL] フィールドで、URLを必要に応じて編集します。
- 4 [保存] をクリックします。

フィードは、設定されたURLからのデータで最新情報に更新されます。Oracle CRM On DemandのURLの標準化の詳細は、「URLの標準化について」を参照してください。

注意: [デフォルトの使用] をクリックして、企業の管理者によって定義されているURLに戻すことができます。

レコードの使用

このトピックでは、レコードを使用するための次の一般的な手順について説明します。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの検索](#) (ページ 69)
- [レコードのプレビュー](#) (ページ 108)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) (ページ 119)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [リストの作成と編集](#) (ページ 127)
- [リストのレコードのエクスポート](#) (ページ 142)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [レコードのプライマリカスタムブックの変更](#) (ページ 148)
- [レコードの更新グループ](#) (参照 "レコードのグループの更新" ページ 148)
- [レコードのマージ](#) (ページ 150)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [ページに表示される情報の印刷](#) (ページ 182)

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- インポートツールとエクスポートツール
- データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)

データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について

Oracle CRM On Demandでのデータへのアクセスは、次のように、Oracle CRM On Demandでユーザーの役割に関連付けられたアクセス制御コンポーネントによって決まります。

- **権限。** 特定のビジネスデータまたは管理データにアクセスできるのは、ユーザーの役割にそのデータに対する権限が付与されている場合です。たとえば、ユーザーの役割に[データルール管理 - ワークフロー管理]権限が含まれる場合は、すべてのワークフロー設定データにアクセスできます。
- **レコードタイプアクセスおよびアクセスプロファイル。** 特定のレコードタイプのレコードにアクセスするには、次のように、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルが適切に設定されている必要があります。
 - トップレベルのレコードタイプの場合は、そのレコードタイプへのアクセス権がユーザーの役割に付与されている必要があります。たとえば、取引先レコードにアクセスするには、ユーザーの役割に [取引先] レコードタイプへのアクセス権が付与されている必要があります。
 - レコードタイプにアクセスするには、アクセスプロファイルが必要です。また、アクセスプロファイルは、アクセス可能なデータに対して実行できる操作も制御します。たとえば、所有者アクセスプロファイルによって、所有する取引先レコードを編集する権限を付与でき、デフォルトアクセスプロファイルによって、所有していないが共有アクセスを使用して表示できる取引先レコードへの読み取り専用権限を付与できます。

注： 次の項で説明するように、アクセスプロファイルは様々なレコード共有メカニズムでも使用されます。

レコード共有メカニズム

ユーザーは、次のレコード共有メカニズムを使用してレコードを共有できます。

- **企業のレポート階層。** たとえば、マネージャは部下のレコードを表示できます。
- **ユーザーの委任。** たとえば、ユーザーは、同じレポート階層に属さない別のユーザーにアクセスを委任できます。
- **カスタムブックメンバーシップ。** たとえば、様々なユーザーグループに対して、「Hot Deals」と呼ばれるカスタムブックに関連付けられた一連のレコードへのアクセス権を付与できます。
- **チームメンバーシップ。** たとえば、取引先レコードの所有者は、任意で一連のユーザーと取引先を共有できます。
- **グループメンバーシップ。** グループとは、複数ユーザーの定義済みのチームです。たとえば、グループのメンバーであるユーザーが担当者レコードの所有者になると、同じグループの他のすべてのメンバーも担当者チームに追加されます。グループの詳細は、「グループの管理」を参照してください。

注： ユーザーが数百万件以上のレコードを共有する大企業の場合は、カスタムブックを使用してデータを共有するのが最も効率的なデータ共有方法です。

レコード所有権モード

カスタムブックをサポートするほとんどのレコードタイプについて、企業の管理者はレコードタイプのレコード所有権をユーザーモード、ブックモード、または混合モードに設定できます。企業のポリシー、およびレコードタイプに対して設定された所有権モードに応じて、レコードを直接所有したり、レコード共有メカニズムを使用してレコードにアクセスできます（その両方を組み合わせることも可能です）。レコード所有権モードは次のとおりです。

- **ユーザーモード。**レコードタイプがユーザーモードに設定された場合、そのレコードタイプの各レコードには所有者を割り当てる必要があります。ユーザーがレコードの [所有者] フィールドに関連付けられると、そのユーザーはレコードを所有します。レコードの詳細ページで [ブック] フィールドが使用可能な場合、[ブック] フィールドには、所有者に関連付けられたユーザーブックが表示されます。
- **ブックモード。**レコードタイプがブックモードに設定された場合、そのレコードタイプのレコードには所有者は割り当てられません。かわりに、各レコードにプライマリカスタムブックを関連付ける必要があります。カスタムブックはレコード共有メカニズムの1つであるため、プライマリカスタムブックをレコードに関連付けても、カスタムブックがレコードを所有することにはなりません。プライマリカスタムブックのレコードへの関連付けは、レコードが特定のユーザーに属するのではなく、主としてカスタムブックに属することのみを示します。ブックモードは、レコードが特定のカスタムブックに属することを示すレポートで役立ち、レコードが他のブックとも共有されている場合に複数回カウントされません。
- **混合モード。**レコードタイプが混合モードに設定された場合、そのレコードタイプのレコードは次のいずれかの方法で設定できます。
 - レコードは所有者または関連プライマリカスタムブックのいずれかがなくても設定できます。
 - レコードに所有者を割り当てることができます。
 - レコードにプライマリカスタムブックを関連付けることができます。

カスタムブックスクリプトをサポートしていないが所有者は必要なレコードタイプの場合、サポートの対象となるのは、レコード所有権のユーザーモードのみです。

すべてのレコード所有権モードで、レコードに割り当てられた所有者と関連プライマリカスタムブックの両方は設定できません。ただし、一部の所有権モードでは、レコードタイプでカスタムブックをサポートしている場合、追加のカスタムブックをレコードに割り当てることができます。

レコードの [詳細] ページに [ブック] フィールドが表示されている場合、そのフィールドには、次のように、ユーザーブックの名前またはレコードのプライマリカスタムブックが表示されたり、空白の場合があります。

- ユーザーがレコードを所有している場合、[ブック] フィールドには、レコード所有者のユーザーブックの名前が表示されます。
- ユーザーがレコードを所有していない場合、[ブック] フィールドには、レコードのプライマリカスタムブックが表示されるか、空白の場合があります。

企業の管理者は、レコードタイプに対して特定のフィールドを必須に指定することによって、レコード所有権モードを設定します。企業の管理者は、レコードタイプに対するレコード所有権モードを変更できます。レコード所有権モードの設定については、「レコード所有権モードの設定」を参照してください。

【所有者】 および 【ブック】 フィールドのデフォルト値

新規のレコードページを開くと、【所有者】 および 【ブック】 フィールドの値は、次のように表示されます。

- レコードタイプがユーザーモードに設定されている場合は、【所有者】 フィールドにユーザーのエイリアスが自動的に挿入されます。【ブック】 フィールド（存在する場合）には、ユーザーのブック名が自動的に挿入されます。
- レコードタイプが混合モードに設定されている場合は、【所有者】 フィールドおよび 【ブック】 フィールドのいずれにも値は挿入されません。

注:

カレンダーを使用して作成したアポインは、レコード所有権モードの通常の動作に対する例外です。カレンダーを使用してアポインを作成すると、[所有者] フィールドには、レコード所有権モードに関係なく自分の名前が挿入されます。

- レコードタイプがブックモードに設定されている場合は、次のように動作します。
 - 新規レコードの [所有者] フィールドは入力されません。
 - [ブック] フィールドは、ユーザーレコードのレコードタイプに指定されたデフォルトブックに従って、次のようにデフォルト値が決まります。
 - レコードタイプのデフォルトブックとしてカスタムブックを指定した場合、新規レコードの [ブック] フィールドには、指定したデフォルトブック名が自動挿入されます。
 - レコードタイプのデフォルトブックを指定しなかった場合、あるいはユーザーブックまたは [全ブック] をレコードタイプのデフォルトブックとして指定した場合、新規レコードの [ブック] フィールドは入力されません。[全ブック] の詳細は、「[ブックセレクトの使用 \(ページ 100\)](#)」を参照してください。

注:

レコードタイプが混合モードに設定されている場合でも、ページレイアウトで [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドのいずれかを必須フィールドにできます。[所有者] フィールドが必須の場合、デフォルトでは、新しいレコードページを開いたときに [所有者] フィールドは空白ですが、レコードを保存する前にレコードの所有者を選択する必要があります。レコードの所有者を選択すると、[ブック] フィールドには、レコード所有者のユーザーブック名が表示されます。ページレイアウトで [ブック] フィールドが必須の場合は、レコードを保存する前に、プライマリカスタムブックを選択する必要があります。

レコードタイプに対するレコード所有権モードを変更するときの動作

レコードタイプに対するレコード所有権モードを別のモードに変更するときの動作は次のとおりです。

- そのレコードタイプの新しいレコードを作成するときは、新しい所有権モードに応じて、レコードの所有者を選択するか、またはプライマリブックを新規レコードに関連付けるように要求されます。
- 所有権モードを変更した後、最初にレコードを更新するユーザーは、変更を保存する前に、新しい所有権モードに応じてレコードの所有者またはプライマリブックを選択するように要求されます。次の表に、各状況の動作を示します。

| 古いモード | 新しいモード | 動作 |
|---------|---------|--|
| ユーザーモード | ブックモード | [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択するように要求されます。 |
| ユーザーモード | 混合モード | [所有者] フィールドで所有者を選択するか、または [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択できますが、両方は選択できません。 |
| ブックモード | ユーザーモード | [所有者] フィールドでユーザーを選択するように要求されます。 |

| 古いモード | 新しいモード | 動作 |
|--------|---------|--|
| ブックモード | 混合モード | [所有者] フィールドで所有者を選択するか、または [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択できますが、両方は選択できません。 |
| 混合モード | ユーザーモード | [所有者] フィールドでユーザーを選択するように要求されます。 |
| 混合モード | ブックモード | [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択するように要求されます。 |

さらに、レコードタイプに対するレコード所有権モードがユーザーモードから別のモードに変更された後のレコードの更新時に、既存のレコードの所有者がレコードから削除された場合の動作は次のとおりです。

- レコードタイプがチームをサポートしている場合は、レコードの前の所有者を除き、チームのすべてのメンバーがチームのメンバーとして残ります。この動作は、定義済みグループのメンバーであるチームメンバーの場合と同じです。つまり、レコードの前の所有者を除いて、グループのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。ただし、[取引先] レコードタイプはこのルールに対する例外になります。取引先の前の所有者が定義済みグループのメンバーである場合は、そのグループのすべてのメンバーがチームから削除されます。定義済みグループのメンバー以外のチームメンバーは、他のレコードタイプの場合と同様に、チームのメンバーとして残ります。

注:

標準アプリケーションでは、ここで説明されているように、レコードの前の所有者はチームのメンバーとして保持されません。ただし、管理者がレコードタイプを構成して、レコードの前の所有者がレコードのチームのメンバーとして保持されるようにできます。チームのメンバーとして前の所有者を保持するためのレコードタイプの構成の詳細は、「共有レコードの前の所有権のカスタマイズ」を参照してください。

- すでに所有者が設定されている活動を更新して [所有者] フィールドをクリアすると、その活動は前の所有者のカレンダーに表示されなくなります。ただし、その活動は、ユーザーがレコードの [詳細] ページからアクセスする関連活動のリストには表示されます。ブックメンバーシップを使用してレコードにアクセスできるすべてのユーザー（レコードの前の所有者を含む）は、必要に応じて、オープン活動または完了活動の関連リストに活動を表示できます。

新しいレコードページのレイアウトについて

標準アプリケーションでは、新しいレコードの情報を入力するページの項目レイアウトは、レコードタイプの [詳細] ページの項目レイアウトと同じです。ただし、ユーザー役割の設定方法に応じて、別のレイアウトを表示することもできます。レコードを作成するときに表示されるレイアウトは、次の機能によって決まります。

- **新しいレコードページのカスタムレイアウト。**
管理者は、ユーザーが特定のレコードタイプの新規レコードの情報を入力した後、そのレイアウトを役割に割り当てるページ専用で使用されるカスタムレイアウトを作成できます。通常、新しいレコードページのカスタムレイアウトには、レコードタイプの [詳細] ページよりも少ないフィールドが含まれています。

管理者は、アクションバー（または、モダンテーマを使用する場合はグローバルヘッダー）を使用してレコードを作成するときのみ使用される新しいレコードページのカスタムレイアウトを指定することもできます。管理者が役割に対してこのオプションを選択した場合、次のようになります。

- 新しいレコードページのカスタムレイアウトは、アクションバーを使用してレコードを作成するときに開くフォームで使用されます。
- [詳細] ページの項目レイアウトは、Oracle CRM On Demandの他のエリアからレコードを作成するとき（[ホームページ]、[リスト] ページまたは[詳細] ページの[新規] ボタンをクリックして新しいレコードページを開くときなど）に開く新しいレコードページで使用されません。

注:

新しいレコードページにカスタムレイアウトを使用する場合、ページの[詳細] リンクが使用可能になり、新しいレコードページの完全なレイアウトに切り替えることができます。

- **パーソナライズレイアウト。** ユーザー役割でレコードの[詳細] ページの項目レイアウトをパーソナライズできる場合で、レコードタイプの[詳細] ページの項目レイアウトをパーソナライズする場合、パーソナライズされた項目レイアウトは、新しいレコードページの役割にカスタムレイアウトが割り当てられていないかぎり、新しいレコードの情報を入力するページでも使用されます。カスタムレイアウトが新しいレコードページのユーザー役割に割り当てられている場合は、パーソナライズレイアウトのかわりにカスタムレイアウトが使用されます。ページの[詳細] リンクが使用可能になり、ページのパーソナライズレイアウトに切り替えることができます。ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

注: 新しいレコードページのカスタムレイアウトの項目レイアウトをパーソナライズできません。

レコードの作成

レコードは、アプリケーション内のさまざまなエリアから作成できます。どのエリアを選択するかは、次のような状況によって異なります。

- 作業中のレコードとは無関係のポップアップウィンドウでレコードを作成する。アプリケーションのメインのエリア内での位置を見失うことはありません。
- ホームページ、リスト、詳細の各ページで、[新規] ボタンをクリックしてレコードを作成する。各ページでは、他の状況と同じフォームが表示されますが、フォーカスが現在のページから編集ページに移動します。作業していたページに戻るには、[戻る] リンクを使用する必要があります。
- 現在作業中のレコードに自動的にリンクされる別のレコードタイプのレコードを作成する。

次の方法で新しいレコードを作成することもできます。

- レコードをインポートする。
 - インポートアシスタントを使用して外部CSV（カンマで区切られた形式のデータ）ファイルからレコードをインポートする（ユーザー役割に[個人インポート] 権限が含まれる場合）
 - Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティを使用する
 - Webサービスを使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザーの役割に割り当てられている権限によって異なります。外部CSVファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」を参照してください。

はじめに

- 見込み客レコードを変換する方法。[見込み客を変換] ページで選択したオプションに基づいて見込み客レコードを変換することで、次の1つ以上のレコードを作成できます。

- 取引先レコード
- 担当者レコード
- 商談レコード

見込み客の変換方法の詳細は、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) (ページ 264)」を参照してください。

- 取引交渉登録レコードを変換する方法。[取引交渉登録の変更] ページで選択したオプションに基づいて取引交渉登録レコードを変換することで、次の1つ以上のレコードを作成できます。

- 取引先レコード
- 担当者レコード
- 商談レコード

取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) (ページ 520)」を参照してください。

ヒント: レコードの重複を避けるため、そのレコードが存在していないことを検索して調べてから、新しいレコードを作成します。詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

注: フィールド名の横にあるアスタリスク (*) は、必須フィールドであることを示します。また、レコードタイプの新しいレコードページの役割にカスタムレイアウトが割り当てられている場合、レコードの作成時に開くページに、レコードタイプのページ全体のレイアウトで使用できるよりも少ないフィールドが表示される場合があります。追加のフィールドに情報を入力する場合は、新規レコードページの [高度] リンクをクリックすると、ページ全体が表示されます。[高度] リンクを新規レコードページで使用できるのは、レコードタイプの新規レコードページの役割にカスタムレイアウトが割り当てられている場合のみです。新規レコードページの項目レイアウトの詳細は、「[新規レコードページのレイアウトについて](#) (参照 "[新しいレコードページのレイアウトについて](#)" ページ 50)」を参照してください。

[作成] セクションを使用してレコードを作成するには

- 1 必要に応じて、アクションバーの [作成] セクションを展開します。
- 2 作成するレコードタイプをクリックします。
- 3 [新規レコード] フォームで、レコード情報を入力します。
- 4 [保存] または [保存して続行] のどちらかをクリックしてレコードを保存します。
 - [保存] をクリックすると、Oracle CRM On Demand で新規レコードが保存され、新規レコードフォームが閉じます。
 - [保存して続行] をクリックすると、Oracle CRM On Demand で新規レコードが保存され、新規レコードの [詳細] ページが表示されて、メモや添付資料などの追加コンテンツをレコードに関連付けることができるようになります。

ホームページ、リスト、または詳細ページからレコードを作成するには

- 1 これらのいずれかのページで、タイトルバーの [新規] ボタンをクリックします。
- 2 [編集] ページで、レコード情報を入力します。
- 3 レコードを保存します。

選択したレコードにリンクされているレコードを作成するには

- 1 レコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 レコードの [詳細] ページで、適切なセクションまでスクロールします。
- 3 そのセクションのタイトルバーで [新規] または [追加] をクリックします。
- 4 [編集] ページで、レコード情報を入力します。
- 5 レコードを保存します。

レコード情報の入力

レコードの作成時には、一部のフィールドに情報を直接入力するか、ドロップダウンリストから値を選択することができます。また、一部のフィールドでは、フィールドの右側のアイコンをクリックすると、値を選択または入力できるウィンドウが表示されます。クリックできるのは次のアイコンです。

- **[電話] アイコン**。電話番号を入力できます。
- **[カレンダー] アイコン**。日付を選択できます。
- **[通貨] アイコン**。通貨を検索および選択できます。
- **[ルックアップ] アイコン (虫めがね)**。1つまたは複数のレコードを検索および選択できます。レコードは作成中のレコードに関連付けられます。[ルックアップ] アイコンは複数選択ピックリストフィールドの値を選択する場合にも使用されます。

ピックリストフィールドおよびピックリスト値グループについて

ピックリストフィールドでは、定義済み値リストから値を選択できます。企業でピックリスト値グループを使用する場合は、ピックリストフィールドで使用できる値を、状況に応じてフィールドに定義された値のサブセットに制限できます。ピックリストフィールドおよびピックリスト値グループの詳細は、「[ピックリストフィールド、ピックリスト値グループおよび部署について](#) (ページ 60)」を参照してください。

複数選択ピックリストについて

複数選択ピックリストは、複数の値を選択できるピックリストです。複数選択ピックリストの [ルックアップ] アイコンをクリックすると、ポップアップウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、[利用可能] リストから [選択済み] リストに値を移動することにより、必要な値を選択できます。値をダブルクリックするか、値を選択するか、左矢印および右矢印を

はじめに

使用してそれを移動することで、あるリストから別のリストに値を移動できます。[選択済み] リストの値を並べ替えることもできます。

複数選択ピックリストがサポートされているのは次のレコードタイプです。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- カスタムオブジェクト 01
- カスタムオブジェクト 02
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- サービスリクエスト

電話番号フィールドについて

電話フィールドの横に電話アイコンがあります。アイコンをクリックすると電話エディタが開き、次の操作を実行できます。

- 電話番号の国を選択します。
- 市外局番を入力します。
- 市内電話番号を入力します。
- 内線番号を入力します（存在する場合）。

電話番号を保存するとき、Oracle CRM On Demandでは、入力した電話番号に次の両方のプレフィックスを付けます。

- 国外に発信するための国際アクセスコードを表すプラス記号（+）。
ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「英語 - 米国」の場合、プラス記号は011国際アクセスコードを表します。ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「フランス語 - フランス」の場合、プラス記号は00国際アクセスコードを表します。
- 電話について選択した国の国別通話コード。
たとえば、電話番号の国としてスペインを選択した場合、Oracle CRM On Demandではプラス記号に追加してプレフィックス34を付けます。

ヒント:ある国の国別通話コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが [電話] フィールドに表示されます。

電話エディタの国のリストには、独立国の属国、外国領土および領地も含まれています。たとえば、マン島は英国王室属領で、アーランド諸島はフィンランドの領地です。属国、外国領土または領地には、その独立国と同じ国コードを指定できます。このようにした場合、独立国の国コードが指定された電話番号を編集しようとすると、電話エディタの [国] フィールドには、電話番号を当初入力する際に独立国の属国、外国領土または領地を選択していたとしても、独立国の名前が表示されます。

たとえば、電話番号を初めて入力するときに、電話エディタの [国] フィールドでアーランド諸島を選択します。Oracle CRM On Demandにより、プラス記号と358の電話番号が先頭に自動的に付加されます。その後、電話アイコンをクリックして電話番号を編集しようとすると、電話エディタの [国] フィールドにはフィンランドが表示されます。

条件付き必須フィールドについて

管理者はフィールドを条件付き必須、つまり、デフォルトではフィールドが必須でなくても、レコードの他のフィールドのデータが特定の条件を満たすと必須になるように設定できます。これが発生すると、必須になったフィールドの横に赤いアスタリスク(*)が表示され、フィールドにテキストラベルが表示されている場合は赤いテキストで表示されます。フィールドが空白の場合は、レコードを保存する前にフィールドを更新する必要があります。

条件付き必須フィールドの編集時に適用される一部の制限の詳細は、「条件付き必須フィールドについて」を参照してください。

テキストからリンクへの自動変換について

[テキスト (短い)]フィールドタイプまたは[テキスト (長い)]フィールドタイプのフィールドに入力したテキスト文字列が「http://」または「https://」で始まる場合に、フィールド値の保存後にそのテキストを自動的にリンクに変換できます。企業プロフィール上の[URLテキスト値からリンクへの変換]チェックボックスにより、次のようにこれらのフィールドでのそのようなテキストの動作が決定されます。

- 企業プロフィールでこのチェックボックスが選択されている場合は、フィールド値の保存後にテキストが自動的にリンクに変換されます。
- このチェックボックスが選択されていない場合は、テキストはリンクに変換されません。

住所フィールドについて

各国に固有の情報に対応するために、住所についてはさまざまなフィールドが表示されます。たとえば、取引先の請求先住所の[国]として[日本]を選択した場合は、他の住所フィールドが、[丁目]、[区]、[市/郡]などの日本の住所に必要なフィールドに変更されます。

通常、住所は特定のレコードタイプで保存されます。ただし、一部の住所は、レコードを別のレコードにリンクすると継承されます。たとえば、取引先の請求先や出荷先の住所を入力した場合、その取引先を担当者にリンクすると、その取引先の請求先住所が[担当者詳細]ページに表示されます。

企業の管理者によって、アプリケーションに[住所]セクションが追加されると、取引先や担当者のレコードなど、住所の追加的な情報を追跡できます。担当者の住所を追跡する場合、その住所は常に、[住所 (2)]セクションに入力した住所となります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [連結フィールドについて](#) (ページ 56)
- [イメージとして表示されるフィールドについて](#) (ページ 58)
- [ピクリストフィールド、ピクリスト値グループおよび部署について](#) (ページ 60)
- [マスク可能フィールドについて](#) (ページ 63)
- [電子メールアドレスの特殊文字について](#) (ページ 64)
- [新規レコードページのレイアウトについて](#) (参照 "[新しいレコードページのレイアウトについて](#)" ページ 50)

連結フィールドについて

連結フィールドは、複数のフィールドからの値の表示や追加テキストの表示が可能なフィールドです。

ほとんどのレコードタイプで管理者は連結フィールドを設定できます。たとえば、[肩書] フィールドと [年齢] フィールドの値を次のような形式で表示するために、管理者がプロフィールという名前の連結フィールドを [担当者] レコードタイプに設定することがあります。

Job Title、年齢Age

管理者はこのフィールドを [担当者] レコードタイプの [詳細] ページレイアウトに追加できます。担当者の肩書きがマネージャで年齢が41歳の場合、担当者の [プロフィール] 連結フィールドに次のように表示されます。

マネージャ、年齢41

連結フィールド内に表示されるフィールドを編集する権限を付与されている場合は、連結フィールドを介してそれらのフィールドを編集できます。前述の例では、連結フィールドを編集することで担当者の肩書きを変更できますが、担当者の年齢は変更できません。担当者の年齢は担当者のレコード上の生年月日から算出されるため、[年齢] フィールドは編集できないフィールドです。

連結フィールドはレコードの [詳細] ページと [編集] ページ、[リスト] ページおよび関連情報のセクション内に表示されます。しかし、連結フィールドを検索フィールドやリストのフィルターフィールドとして使用することはできません。ユーザー役割の設定状態によっては、連結フィールド内のフィールドを検索フィールドやリストのフィルターフィールドとして使用できる場合もあります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [連結フィールド内のフィールドを編集する際の考慮事項](#) (ページ 56)
- [連結フィールド内のフィールドの編集](#) (ページ 57)
- [ターゲット検索について](#) (ページ 70)
- [\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)
- [リストの作成と編集](#) (ページ 127)

連結フィールド内のフィールドを編集する際の考慮事項

連結フィールド内のフィールドを編集するときには、次の点を考慮する必要があります。

- 管理者がフィールドをレコードタイプまたは [詳細] ページレイアウトで読み取り専用として指定した場合、それらのフィールドは連結フィールド内で編集できません。
- 管理者がフィールドを必須として指定している場合、そのフィールドが連結フィールドの一部であるときはフィールドへの値入力が必要で。
- フィールドに適用した検証ルールは、そのフィールドが連結フィールドの一部になった場合でも維持されます。
- 連結フィールド内のフィールドに加えた更新内容がフィールドの検証ルールに反する場合、そのフィールドへの変更は保存されません。つまり編集ウィンドウ内の変更は、すべて保存されるか、まったく保存されないかのいずれかになります。

- レコードの [編集] ページで連結フィールドを編集する際、[保存] をクリックして連結フィールドの編集ウィンドウを閉じても変更内容は保存されません。連結フィールド内で加えたフィールドに対する変更は、レコードを保存したときに保存されます。
- 連結フィールドに含まれるフィールドにより、レコードを使用中のレコードに関連付けることができ、スマート関連付けが有効な場合は、連結フィールド内でスマート関連付け機能がサポートされます。スマート関連付けの詳細は、「[スマート関連付けおよび自動解決機能について](#) (ページ 100)」を参照してください。
- 管理者が指定した連結フィールド内の追加テキストは一切編集できません。

連結フィールド内の住所フィールドについて

管理者は、住所からのフィールドを連結フィールド内に含めることができます。住所からのフィールドを含む連結フィールドを編集する場合には、次のような考慮事項があります。

- 連結フィールド内の住所フィールドが取引先、担当者、自動車ディーラーまたはパートナーのレコード上の共有住所からのフィールドである場合、その住所内のフィールドは編集できません。代わりに、別の住所を選択できます。
- 共有住所でない住所からのフィールドである場合は、次のような考慮事項があります。
 - 住所内のすべてのフィールドを編集できます。

たとえば、[請求先住所 - 市]フィールドが連結フィールド内に含まれている場合は、関連する国のための請求先住所テンプレート内のすべてのフィールドを編集できます。連結フィールドに、出荷先住所からの[出荷先市]フィールドなど、別の住所からのフィールドも含まれている場合は、関連する国のためのその住所用のテンプレート内のすべてのフィールドも編集できます。

- 住所のために別の国を選択した場合は、それに応じて、住所テンプレート内の他のフィールドのラベルが変更されません。

注:

連結フィールドに、レコード上の住所の国のための住所テンプレートの一部ではない住所フィールドが含まれている場合、そのフィールドは連結フィールド内で空になります。この場合、連結フィールドを編集する際に、そのレコード上の住所のための住所テンプレートを構成するフィールドを編集することができます。ただし、住所の国を変更し、新しい国のための住所テンプレートをフィールドに含めない限り、連結フィールドの一部となっているフィールドを編集することはできません。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [連結フィールドについて](#) (ページ 56)
- [連結フィールド内のフィールドの編集](#) (ページ 57)

連結フィールド内のフィールドの編集

このトピックでは、連結フィールド内のフィールドを編集する方法を説明します。

インライン編集機能を使用して連結フィールド内のフィールドを編集するには

- 1 連結フィールドをクリックして、[編集] ウィンドウを開きます。
- 2 [編集] ウィンドウで、連結フィールド内に表示される個々のフィールドを編集します。
- 3 変更を保存します。

レコードの [編集] ページでの連結フィールド内のフィールドの編集

次の手順では、レコードの [編集] ページで連結フィールド内のフィールドを編集する方法を説明します。

レコードの [編集] ページで連結フィールド内のフィールドを編集するには

- 1 連結フィールドの編集アイコン（鉛筆）をクリックして、[編集] ウィンドウを開きます。
- 2 [編集] ウィンドウで、連結フィールド内に表示される個々のフィールドを編集します。
- 3 変更を保存します。
- 4 レコード編集の終了時に変更が保存されます。

注:

レコードの [編集] ページで連結フィールドを編集する際、[保存] をクリックして連結フィールドの編集ウィンドウを閉じても変更内容は保存されません。連結フィールド内で加えたフィールドに対する変更は、レコードを保存したときに保存されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [連結フィールド内のフィールドを編集する際の考慮事項](#) (ページ 56)
- [連結フィールドについて](#) (ページ 56)

イメージとして表示されるフィールドについて

次のタイプのフィールドでは、フィールド値がイメージとして表示され、整数として格納されます。

- **星評価整数フィールド。** 星評価整数フィールドでは、フィールド値が5つの星のイメージとして表示されます。企業のビジネス要件に応じて、さまざまな方法で星評価フィールドを使用できます。たとえば、商談の予想値を示すために商談レコードで星評価フィールドを使用するなどです。星評価フィールドでは、評価を上げる場合は星を選択し、評価を下げる場合は星の選択を解除します。星が1つも選択されていない場合、評価は適用されません。星を1つ選択した場合は最低の評価、5つ選択した場合は最高の評価となります。

フィールド値は次のように整数として格納されます。

- 星が選択されていない場合フィールドはnullで、値は格納されません。

- 星が1つ選択されている場合、格納される値は1です。星が2つ選択されている場合、格納される値は2で、以降同様に格納されます。

ヒント:

設定されている星評価をクリアし、フィールドにnullの値を格納する場合は、フィールドを編集し、評価フィールドの最初の星のすぐ左側をクリックして評価をクリアします。

- **信号機整数フィールド。** 信号機整数フィールドでは、フィールド値が横型の信号機として表示されます。最初のランプを選択すると赤、2番目のランプを選択すると黄色、3番目のランプを選択すると緑色になります。企業のビジネス要件に応じて、さまざまな方法で信号機フィールドを使用できます。たとえば次のように、タスクの締切日がどれだけ迫っているかを示すためにタスクレコードで信号機フィールドを使用するなどです。
 - 今日から締切日まで5日以上あることを緑のステータスで示します。
 - 今日から締切日まで5日未満であることを黄色のステータスで示します。
 - 締切日が過ぎたこと、つまりタスクの延滞を赤のステータスで示します。

信号機フィールドで一度に選択できるランプの色は1つのみで、ランプを1つも選択しないことも可能です。

フィールド値は次のように整数として格納されます。

- ランプが選択されていない場合フィールドはnullで、値は格納されません。
- 赤色のランプが選択されている場合、格納される値はゼロ (0) です。
- 黄色のランプが選択されている場合、格納される値は1です。
- 緑色のランプが選択されている場合、格納される値は2です。

ヒント:

選択されているランプをリセットし、ランプを未選択の状態にしてnullの値をフィールドに格納する場合は、フィールドを編集し、現在選択されているランプをクリックします。ランプの選択が解除され、フィールドにnullが格納されます。

検索およびリスト基準での星評価と信号機フィールドについて

星評価フィールドと信号機フィールドはリストのフィルターフィールドとして使用することができ、管理者はこれらのフィールドをレコードタイプの検索レイアウトに追加できます。ただし、検索する値を指定するには、フィールドの整数値を入力する必要があります。たとえば、未評価のレコードを検索する場合は、評価フィールドで [IS NULL] 条件を使用してレコードを検索します。信号機フィールドで緑色が設定されているレコードを検索する場合は、信号機フィールドの値が2のレコードを検索します。

星評価フィールドと信号機フィールドの編集について

星評価フィールドと信号機フィールドはレコードの [編集] ページで編集できるほか、レコードの [詳細] ページや [リスト] ページでもインラインで編集できます。リストの表示列内に星評価フィールドが含まれている場合、レコード上で少なくとも1つの星が選択されていれば、フィールドに星のイメージが表示されます。ただし、フィールドで星が選択されていない場合はリスト内のフィールドにイメージが表示されませんが、 [リスト] ページでインラインでフィールドを更新して星を選択できます。

同様に、リストの表示列内に信号機フィールドが含まれている場合、レコード上のフィールドでランプが選択されていれば、フィールドに信号機のイメージが表示されます。ただし、フィールドでランプが選択されていない場合はリスト内のフィールドにイメージが表示されませんが、 [リスト] ページでインラインでフィールドを更新してランプを選択できます。

星評価フィールドと信号機フィールドをサポートしているレコードタイプ

次のレコードタイプは星評価フィールドと信号機フィールドをサポートしています。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- 解決策

注: 星評価フィールドと信号機フィールドはOracle CRM On Demandで使用できるさまざまなアプリケーションプログラミング言語 (API) でサポートされます。

ピックリストフィールド、ピックリスト値グループおよび部署について

多くのレコードタイプで、ピックリストフィールドで使用できる値を、フィールドに定義された値のサブセットに制限できます。ピックリストフィールドでの選択を制限する場合、管理者はピックリスト値グループを設定し、ピックリストフィールドの値をピックリスト値グループにリンクします。ピックリスト値グループによって、1つ以上のレコードタイプのピックリストフィールドを1つ以上制御できます。管理者は、ピックリスト値グループフィールドをレコードタイプのページレイアウトに追加できます。このフィールドを使用して、ピックリスト値グループを選択できます。この結果、レコードで選択されたピックリスト値グループによって制御されるピックリストフィールドでは、ピックリスト値グループにリンクされている値のみがピックリストに表示されます。

たとえば、企業にOracle CRM On

Demandを使用するコールセンターが3つあるとします。コールセンターの所在地およびコールセンターで扱う製品に応じて、個々のコールセンターでユーザーが選択可能な値として、サービスリクエストのいくつかのピックリストフィールドの値が有効にならない場合があります。ユーザーがコールセンターに対して適切な値を選択できるように、管理者は、3つのピックリスト値グループ（つまり、各コールセンターに1つのピックリスト値グループ）を設定します。次に管理者は、関連する各ピックリストフィールドの値のサブセットを各ピックリスト値グループにリンクし、ピックリスト値グループフィールドを [サービスリクエスト] レコードタイプのページレイアウトに追加します。コールセンターのユーザーがサービスリクエストを作成するとき、ユーザーは、サービスリクエストのピックリスト値グループフィールドで、そのコールセンターに適切なピックリスト値グループを選択できます。これによって、レコードのピックリストフィールドで選択できるのは、コールセンターに適切な値に制限されます。

ピックリスト値グループおよび部署について

企業が [部署] レコードタイプを使用して、ビジネス目的に合わせてユーザーをサブグループに編成する場合、ユーザーレコードは1つ以上の部署に関連付けられ、その中の1つはプライマリ部署として指定されます。各部署は、1つのピックリスト値グループに関連付けることができます。このような設定でレコードを作成すると、そのレコードは、プライマリ部署および部署に関連付けられたピックリスト値グループに自動的に関連付けられます。部署およびピックリスト値グループを使用できるレコードタイプのリストについては、「ピックリスト値グループおよび部署をサポートするレコードタイプ」を参照してください。

注:

管理者は、企業のビジネスニーズに合わせて、部署およびピックリスト値グループを設定できます。また、管理者は、[部署

] レコードタイプの名前を変更でき、すべてのレコードタイプの [部署] フィールドとピックリスト値グループフィールド（これらのフィールドが使用可能な場合）の名前を変更できます。

ピックリスト値グループおよび部署の設定

企業でピックリスト値グループを使用する場合は、次の設定が必要です。

- 管理者はピックリスト値グループを設定します。
- 管理者は様々なフィールドのピックリスト値をピックリスト値グループにリンクします。
- 管理者は、特定のレコードタイプについてユーザー役割に割り当てられているページレイアウトにピックリスト値グループフィールドを追加します。

企業が [部署] レコードタイプを使用する場合は、次の設定も必要です。

- 管理者は、各部署にどのユーザーを関連付けるかを指定します。
- 管理者は、各部署にどのピックリスト値グループ（ある場合）を関連付けるかを指定します。
- 管理者は、特定のレコードタイプについてユーザー役割に割り当てられているページレイアウトに [部署] フィールドを追加できます。

レコードの作成と編集時の [部署] およびピックリスト値グループフィールドの動作

企業でピックリスト値グループおよび部署を使用する場合、レコードを作成および編集するときの動作は次のとおりです。

- ユーザーレコードが1つ以上の部署に関連付けられている場合、レコードの作成時に次のことが発生します。
 - レコードの [部署] フィールドに、プライマリ部署の名前が自動的に入力されます。
 - ピックリスト値グループがプライマリ部署に関連付けられている場合、ピックリスト値グループフィールドにはその部署のピックリスト値グループが自動的に入力されます。ピックリスト値グループがプライマリ部署に関連付けられていない場合、ピックリスト値グループフィールドには入力されません。
- 新規レコードを保存する前に、そのタイプの新規レコードにある [部署] フィールドの値を変更またはクリアできます。レコードを更新するのに必要なアクセス権がある場合は、既存のレコードにある [部署] フィールドの値も変更またはクリアできます。 [部署] フィールドの値を変更すると、レコードのピックリスト値グループフィールドの値も次のように自動的に変更されます。
 - 新しい部署のピックリスト値グループが、前の部署に割り当てられたピックリスト値グループと同じ場合、ピックリスト値グループフィールドの値は変更されません。
 - 新しい部署のピックリスト値グループが、前の部署に割り当てられたピックリスト値グループと異なる場合、ピックリスト値グループフィールドの値は新しい部署のピックリスト値グループに変更されます。
 - [部署] フィールドの値をクリアすると、ピックリスト値グループフィールドの値も自動的にクリアされます。

注:

管理者は [部署] フィールドを読み取り専用フィールドとして設定でき、その場合はフィールドの値の変更またはクリアはできません。

- 新規レコードを保存する前に、そのタイプの新規レコードにあるピックリスト値グループフィールドの値を変更またはクリアできます。レコードを更新するのに必要なアクセス権がある場合は、既存のレコードにあるピックリスト値グループフィールドの値も変更またはクリアできます。ピックリスト値グループフィールドを変更またはクリアしても、レコードの部署は自動的に変更されません。

注:

管理者は、ピックリスト値グループフィールドを読み取り専用フィールドとして設定できます。その場合は、フィールドの値の変更またはクリアはできません。

レコードの [部署] フィールドで値を保存した後にレコードの所有者を変更すると、新しい所有者がレコードの部署に関連付けられていない場合でも、[部署] フィールドとピックリスト値グループフィールドの値は自動的に変更されません。

レコードのピックリスト値グループを変更するときの動作

別のピックリスト値グループに関連付けられた新しい部署を選択したか、または新しいピックリスト値グループを選択したために、レコードのピックリスト値グループが変更された場合、古いピックリスト値グループまたは新しいピックリスト値グループによって制御されているピックリストフィールドで以前に選択されたすべての値は、このようなフィールドで選択された値が新しいピックリスト値グループにリンクされていない場合でも変更されません。この場合、レコードの他のフィールドを更新するとき、ピックリスト値フィールドの更新を求めるメッセージは表示されません。ただし、次回にレコードのピックリストフィールドを編集するときは、次のように動作します。

- ピックリストフィールドが新しいピックリスト値グループによって制御される場合は、新しいピックリスト値グループにリンクされた値のみ選択可能です。フィールドの新しい値を選択したり、編集操作を取り消して既存の値を保持できます。
- ピックリストフィールドが古いピックリスト値グループによって制御され、新しいピックリスト値グループによって制御されない場合、すべての値が選択可能です。

ピックリスト値グループ、部署およびインライン編集について

レコードの詳細ページまたはレコードのリストページでレコードのピックリスト値グループフィールドまたは [部署] フィールドを直接編集する場合、インライン編集機能は使用できません。これらのフィールドを編集するには、レコードの [編集] ページを開く必要があります。

検索およびリストフィルターでのピックリスト値グループと部署について

検索およびリストフィルターについては、次の事項を考慮します。

- 管理者は、部署をサポートするレコードタイプについて、[部署] フィールドまたはピックリスト値グループフィールド（あるいはその両方）をアクションバーの検索フィールドに追加できます。これによって、部署またはピックリスト値グループを選択してレコードを検索できます。
- [部署] フィールドが検索フィールドまたはリストフィルターとして使用可能な場合は、検索またはリストフィルターの条件の一部として任意の部署を選択できます。選択対象は、ユーザーに関連付けられている部署のみに制限されません。同様に、[ユーザー] フィールドが検索フィールドまたはリストフィルターとして使用可能で、条件の一部としてユーザーを選択する場合、選択対象はそのユーザーに関連付けられている部署のみに制限されません。
- 検索またはリストフィルターの条件の一部として部署を選択すると、レコードタイプの検索フィールドの1つがピックリスト値グループフィールドである場合でも、その部署のピックリスト値グループは条件の一部として自動的に選択されません。
- 検索またはリストフィルターの条件の一部として、ピックリスト値グループによって制御されたピックリストフィールドを使用する場合、検索またはリストのフィルターとしてピックリストフィールドの任意の値を選択できます。ピックリストフィールドで選択可能な値は、条件の一部としてピックリスト値グループを選択した場合でも、特定のピックリスト値グループにリンクされた値に限定されません。
- 部署レコードまたはピックリスト値グループレコードは検索できません。

部署をマージまたは削除した場合の動作

管理者は、部署を削除したり、複数の部署を1つの部署にマージできます。部署をマージまたは削除した場合の動作については、「部署のマージおよび部署の削除について」を参照してください。

関連トピック

追加情報については、次のトピックを参照してください。

- レコードの部署およびピックリスト値グループについて

マスク可能フィールドについて

マスク可能フィールドは、一部のデータを一部のユーザーに非表示にできるフィールドです。Oracle CRM On Demandでは、管理者が、特定のレコードタイプのために一部のマスク可能カスタムフィールドを設定できます。割り当てられているユーザー役割によって、次のようにこれらのマスク可能カスタムフィールドの表示動作が決定されます。

- ユーザー役割に[マスクされたデータの表示]権限が含まれていない場合は、次のようになります。
 - レコードの編集、詳細およびリストページなど、マスク可能フィールドが表示されているどの場所でも、フィールド内の最後の4文字のみはマスク解除されます。フィールド内の他のすべての文字は、XXXXという文字で表されます。
たとえば、フィールドに102030456789という値が含まれている場合は、次のように表示されます。
XXXX6789
ただし、マスク可能フィールドは更新できます。フィールドの更新後は、値の最後の4文字を除くすべての文字がマスクされたままとなります。
- **注:**
デフォルト値がマスク可能フィールドに割り当てられている場合は、ユーザー役割に [マスクされたデータの表示] 権限が含まれていない場合でも、新規レコードの作成時にそのフィールドに完全なデフォルト値が表示されます。
- マスク可能フィールドをレコードの検索やリストのフィルター処理のための基準として使用することはできません。[アクション]バーの[検索]セクション、[高度な検索]ページ、およびレコードの検索やリストのフィルター処理が可能なその他のエリアでは、マスク可能フィールドは使用不可となっています。マスク可能フィールドが検索基準として含まれているリストを開こうとしたり、リストのフィルター処理にマスク可能フィールドを使用しようとした場合は、エラーメッセージが表示されます。
- リスト内にマスク可能フィールドが表示されている場合でも、そのフィールドをリストの並べ替えに使用することはできません。リストの並べ替えにマスク可能フィールドを使用しようとすると、エラーメッセージが表示されます。
- ユーザー役割に[マスクされたデータの表示]権限が含まれている場合は、他のテキストフィールドと同じ方法で、マスク可能フィールドを検索やリストで表示、更新および使用のために使用可能です。

注:

管理者は、レコードタイプまたはページレイアウトに対してマスク可能フィールドを読み取り専用として設定できます。マスク可能フィールドが、レコードタイプで、またはレコードタイプのために役割に割り当てられているページレイアウトで読み取り専用設定されている場合、そのフィールドは更新できません。これは、ユーザーの役割に [マスクされたデータの表示] 権限が含まれているかどうかに関係なく、すべてのユーザーに当てはまります。

電子メールアドレスの特殊文字について

標準のOracle CRM On Demandアプリケーションでは、電子メールフィールドのアドレスで次の文字を使用できます。

- 大文字と小文字。
- 0から9の数字。

次の特殊文字も使用できますが、電子メールアドレスのローカルパートのみです。

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

また、電子メールアドレスでピリオド (.) を使用できますが、連続するピリオドは使用できません。たとえば、次に示す例は有効ではありません。

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

管理者が企業プロフィールで電子メールフィールドでのUnicode文字を許可するチェックボックスをオンにした場合、担当者および見込み客レコードのみの電子メールフィールドのアドレスで、ほとんどのUnicode (UTF-

8) 文字 (アクセント付きの文字を含む) を使用できます。これらの電子メールアドレスのローカルパートとドメインパートの両方でUnicode (UTF-

8) 文字を使用できますが、連続するピリオドはまだサポートされていません。また、企業プロフィールで電子メールフィールドでのUnicode文字を許可するチェックボックスがオンになっている場合でも、次の文字は許可されません。

, () [] : ; " < >

標準のOracle CRM On

Demandアプリケーションでサポートされていない特殊文字を含む電子メールアドレスを使用する場合、次の考慮事項が適用されます。

- Oracle CRM On Demandで電子メールアドレスリンクをクリックして電子メールを送信する場合、電子メールはデフォルトの電子メールクライアントで開きます。電子メールをアドレスに送信できるかどうかは、電子メールクライアントによって決まります。同様に、[アポイント詳細] ページで[メール送信] をクリックして電子メールをアポイントの担当者に送信する場合、電子メールを担当者のアドレスに送信できるかどうかは、電子メールクライアントによって決まります。
- 次のアプリケーションでは、電子メールアドレスでUnicode (UTF-8) 文字の全セットはサポートされません。
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

これらのアプリケーションでは、標準のOracle CRM On

Demandアプリケーションで使用がサポートされている文字のセットがサポートされます。その他の特殊文字を含む電子メールアドレスは、これらのアプリケーションで正しく認識または表示されない場合があります。

- ワークフローの[メール送信]アクションで、ワークフローアクションの[宛先]フィールドの式によって、標準アプリケーションの電子メールアドレスで使用がサポートされていない文字を含む電子メールアドレスが返された場合、企業プロフィールで電子メールフィールドでのUnicode文字を許可するチェックボックスがオンになっている場合でも、Oracle CRM On Demandは電子メールをそのアドレスに送信できません。

有効および無効と見なされる電子メールアドレス形式の詳細は、「データインポート時のフィールドタイプのガイドライン」を参照してください。

レコードの詳細ページでのイメージの表示

特定のレコードタイプに対して、企業の管理者はレコードの詳細ページにイメージを表示できるように指定できます。管理者がレコードの詳細ページにイメージを表示できるように指定すると、詳細ページの左上にイメージのプレースホルダが表示され、表示するイメージをアップロードできます。ページ上のイメージの場所は変更できません。

レコードの詳細ページにイメージを表示する機能は、次のレコードタイプで使用できます。

- 取引先
- 担当者
- 製品

次のファイルタイプのイメージファイルをアップロードできます。

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

アップロードするファイルは5MB未満にする必要があります。表示するイメージの最大の高さは150ピクセル、最大の幅は150ピクセルです。アップロードするイメージが最大の高さまたは幅を超える場合は、イメージのサイズが自動的に変更されてからイメージファイルがOracle CRM On

Demandに保存されます。高さと幅の比率は維持されます。たとえば、高さが1500ピクセル、幅が1000ピクセルのイメージをアップロードすると、イメージのサイズは高さ150ピクセル、幅100ピクセルに自動的に変更されます。アップロードするイメージが最大の高さおよび幅より小さい場合、イメージのサイズは変更されません。

次の手順では、レコードの詳細ページに表示されるイメージをアップロードする方法について説明します。レコードの作成中は、イメージをレコードにアップロードできません。最初にレコードを作成して保存し、次にイメージをレコードにアップロードする必要があります。レコードを更新するのに必要なアクセス権がある場合は、イメージを既存のレコードにアップロードできます。

注:

以前にイメージがレコードに表示されていた場合、アップロードするイメージは以前に表示されていたイメージと置き換わります。以前に表示されていたイメージファイルはOracle CRM On Demandから削除されるため、復元することはできません。

イメージをレコードの詳細ページにアップロードするには

- 1 レコードの詳細ページで、イメージのプレースホルダ上にポインタを置き、イメージメニューが表示されたら [メニュー] をクリックします。
- 2 ファイルの選択をクリックするとダイアログボックスが開き、ファイルを選択できます。
- 3 アップロードするファイルを参照して選択します。
選択したイメージがイメージフィールドに表示されます。

次の手順では、レコードの詳細ページからイメージを削除する方法について説明します。

注: 詳細ページからイメージを削除すると、イメージファイルもOracle CRM On Demandから削除されるため、復元することはできません。

イメージをレコードの詳細ページから削除するには

- 1 レコードの詳細ページで、イメージにポインタを置き、イメージメニューが表示されたら「削除」をクリックします。
- 2 イメージファイルを削除することを確認します。

関連情報セクション用のレコードインジケータについて

ユーザー役割に[詳細ページのパーソナライズ -

レコードインジケータ]権限がある場合、レコードの[詳細]ページにある関連情報セクションにレコードインジケータを設定できます。レコードインジケータを使用すると、関連情報セクションを開かずに、レコードがそのセクションに存在するかどうかを確認できます。管理者は、役割レベルでレコードタイプの[詳細]ページのレコードインジケータを構成することもできます。レコードタイプに対するレコードインジケータ設定をパーソナライズしない場合は、ユーザーの役割のレコードタイプに対して構成されている設定が使用されます。

注:

関連インジケータ機能は、任意のレコードタイプの添付資料関連情報セクションまたは部署レコードタイプのユーザーリスト関連情報セクションにサポートされていません。さらに、この機能はカスタムWebアプレットにもサポートされていません。

このトピックでは、関連情報セクション用のレコードインジケータの動作について説明します。レコードインジケータの設定のパーソナライズの詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータの管理](#) (ページ 881)」を参照してください。

インジケータアイコンは次のとおりです。

- アスタリスク (*) は、関連情報セクションにレコードが少なくとも1つ存在することを示します。
- 円に直線が横断している場合、次のいずれかを示します。
 - 関連情報セクションにレコードが存在しない。
 - ユーザーの役割およびアクセスプロファイルでは、関連情報セクションへのアクセスが許可されていない。

クラシックテーマのレコードインジケータ

クラシックテーマを使用する場合、インジケータが表示されるように設定されている関連情報セクションでは、インジケータは次のように表示されます。

- 関連情報セクションがタブとして表示される場合:
 - タブを開いていない場合、インジケータはタブに表示されません。
 - タブを開いたとき、インジケータは表示されません。
- 関連情報セクションがリストとして表示される場合:
 - リストが折りたたまれている場合、インジケータはリストのタイトルバーに表示されます。
 - リストが展開されている場合、インジケータは表示されません。

モダンテーマのレコードインジケータ

モダンテーマを使用する場合、インジケータが表示されるように設定されている関連情報セクションでは、インジケータは次のように表示されます。

- 関連情報セクションがタブとして表示される場合:
 - タブを開いていない場合、インジケータは関連情報セクションのボタンに表示されます。
 - タブを開いたとき、インジケータは表示されません。
- 関連情報セクションがリストとして表示される場合:
 - リストが折りたたまれている場合、レコードインジケータは関連情報セクションのボタンおよびリストのタイトルバーに表示されます。
 - リストが展開されている場合、レコードインジケータは関連情報セクションのタイトルバーには表示されません。ただし、レコードインジケータは関連情報セクションのボタンに引き続き表示されます。

レコードインジケータの動的更新

前にレコードが含まれていなかった関連情報セクションに1つ以上のレコードを追加した場合、タブを閉じるかリストを折りたたむと、通常は、関連情報セクションに現在レコードが含まれていることを示すようインジケータが動的に更新されます。同様に、関連情報セクションからすべてのレコードを削除した場合、タブを閉じるかリストを折りたたむと、通常は、関連情報セクションにレコードが含まれていないことを示すようインジケータが動的に更新されます。

ただし、場合によっては関連情報セクションの内容を変更しても関連情報セクションを更新する必要がない場合、レコードインジケータが動的に更新されることはありません。たとえば、[担当者詳細]ページで担当者レコードの[取引先]フィールドを編集してプライマリ取引先を担当者に追加した場合、および担当者が以前に取引先にリンクされていなかった場合、[担当者詳細]ページの[取引先]関連情報セクション内のレコードインジケータは動的には更新されません。そのような場合、レコードインジケータは、次回親レコードの[詳細]ページを開いたとき、またはそのレコードの[詳細]ページの表示中にブラウザを手動で更新したときに更新されます。

ヘッドアップディスプレイのレコードインジケータ

ヘッドアップディスプレイが表示可能な場合、関連情報セクションのレコードインジケータはヘッドアップディスプレイの関連情報セクションのリンクの右側に表示されます。これは、クラシックテーマとモダンテーマの両方でレコードインジケータが表示されるように設定されている関連情報セクションの場合に当てはまります。関連情報セクションタブが開いているか閉じているか、または関連情報リストが展開されているか折りたたまれているかに関係なく、レコードインジケータはヘッドアップディスプレイで表示されます。ヘッドアップディスプレイの使用の詳細は、「[Oracle CRM On Demandの各ページについての概要](#) (ページ 34)」を参照してください。

関連情報セクションのレコードインジケータおよびフィルターについて

レコードの[詳細]ページ上の関連情報セクションがタブとして表示されており、企業プロフィールで[タブの拡張ビューの有効化]チェックボックスが選択されている場合は、関連情報セクション内でレコードのリストにフィルターを適用できます。必要な場合は、レコードインジケータが、関連レコードのリストに適用したフィルターを反映するよう動的に更新されます。たとえば、レコードが関連情報セクション内に表示されないようにフィルターを適用した場合、および[詳細]ページで別のタブを開いている場合、フィルターされた関連情報セクションのインジケータが変更され、そのセクションにレコードが含まれていないことが示されます。

管理者は関連情報セクションのレコードのリストに対するデフォルトフィルターを設定することもできます。デフォルトフィルターの結果、関連情報セクションに表示されるレコードがない場合は、セクションのレコードインジケータによってセクシ

ョンにレコードが含まれていないことが示されます。関連情報セクションのカスタムデフォルトフィルターの詳細は、「関連項目のデフォルトフィルター基準の管理」を参照してください。

関連情報タブ用の拡張ビューについて

レコードの詳細ページ下部で、メインレコードにリンクされているレコードのリストが含まれている関連情報セクションにアクセスできます。標準アプリケーションでは、詳細ページ上の各関連情報セクションでレコードタイプ1つにつき5つまでのレコードが表示されますが、より多くのレコードを表示したり、フィルター処理や並べ替えなどのリストアクションを実行する必要がある場合は、[リストを全表示]リンクをクリックすることで関連レコードの全リストを開く必要があります。

ただし、レコードの詳細ページ上の関連情報セクションがタブとして表示されている場合、および企業プロファイルでタブの拡張ビューを有効化するチェックボックスが選択されている場合は、レコードの詳細ページ上の関連情報セクションでさらに次のような操作を実行できます。

- 関連情報セクションの下部にある[表示レコード数]フィールドで、関連情報セクション内に一度に表示するレコード数を選択します。セクション内に5件、10件、25件、50件、75件または100件のレコードを一度に表示するよう選択できます。関連情報セクション内に表示するレコード数を変更すると、新しい設定が、レコードのすべての詳細ページ上の、拡張機能をサポートしているすべての関連情報セクションに適用され、再度変更するまでその設定が維持されます。

注意:

関連情報セクション内のリストに表示されるよう選択したレコード数は、そのレコードタイプ用のメインリストページに表示されるよう選択したレコード数とは関係なく、関連情報セクションで[リストを全表示]リンクをクリックしたときに開くリストページに表示されるよう選択したレコード数とも関係ありません。

- リスト内に現在のページに表示しきれないレコードがある場合は、関連情報セクションの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックすることで、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
- 現在のリストでそのフィールドの並べ替えがサポートされている場合は、カラム見出しをクリックすることでリストを並べ替えます。
- リストをフィルター処理します。リストのフィルター処理の詳細は、「[リストのフィルター処理 \(ページ 133\)](#)」を参照してください。

注:

管理者は、レコードの[詳細]ページを初めて開いたときに適用されるカスタムデフォルトフィルターを設定することもできます。カスタムデフォルトフィルターを適用する場合は、関連情報セクションのクイックフィルターフィールドにフィルター基準が事前入力されます。フィルターをクリアすることや、別のフィルターを適用することができます。ただし、レコードの[詳細]ページから移動した後に戻ると、カスタムデフォルトフィルターが再度適用されます。関連情報セクションのカスタムデフォルトフィルターの詳細は、「[関連項目のデフォルトフィルター基準の管理](#)」を参照してください。

フィルターが関連情報セクションに適用されると、セクションの[詳細]リンクの横にアスタリスク (*) が表示されます。

- 関連レコードの高度な検索を実行します。詳細は、「[単一レコードタイプの高度な検索の実行 \(ページ 89\)](#)」および「[関連レコードの高度な検索について \(ページ 87\)](#)」を参照してください。

表示したリストページ、および関連情報セクションで適用した並べ替え順序とフィルターは、次のことを実行した場合でも有効なままとなります。

- ページ上で別の関連情報セクションを開いてから、元の関連情報セクションを再度開く。
- 関連情報セクション内でフィールドをインラインで編集する。

- 親レコード内でフィールドをインラインで編集する。ただし、動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドを変更し、結果としてページレイアウトが変更された場合は、リストの先頭ページが表示され、適用したフィルターはクリアされて、並べ替え順序はデフォルトの並べ替え順序に戻ります。リストにカスタムデフォルトフィルターが設定されている場合は、カスタムデフォルトフィルターが再度適用されます。

- [リストを全表示]をクリックすることで関連レコードの全リストを開く。

この場合は、関連情報セクションで適用した並べ替え順序およびフィルターは全表示リストページにも適用されますが、レコードの詳細ページ上の関連情報セクションでリストの別のページを開いてあった場合でも、リストの先頭ページが表示されます。

関連レコードの全表示リストから親レコードの詳細ページに戻った場合は、リストに適用した並べ替え順序およびフィルターはクリアされ、リストの先頭ページが再度表示されます。リストにカスタムデフォルトフィルターが設定されている場合は、カスタムデフォルトフィルターが再度適用されます。

注: ユーザー役割に[詳細ページのパーソナライズ -

レコードインジケータ]権限が含まれている場合は、関連情報セクションにグラフィカルインジケータを表示してセクション内にレコードが存在するかどうかを示すよう、関連情報セクションを設定できます。

必要な場合は、レコードインジケータが、関連レコードのリストに適用したフィルターを反映するよう動的に更新されます。たとえば、レコードが関連情報セクション内に表示されないようにフィルターを適用した場合、および[詳細]ページで別のタブを開いている場合、フィルターされた関連情報セクションのインジケータが変更され、そのセクションにレコードが含まれていないことが示されます。

レコードインジケータの動作の詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータについて \(ページ 66\)](#)」を参照してください。

レコードインジケータの設定のパーソナライズの詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータの管理 \(ページ 881\)](#)」を参照してください。

次のアクションのいずれかを実行した場合は、関連情報セクションで適用した並べ替え順序およびフィルターはクリアされ、リストの先頭ページが再度表示されます。

- [リストを全表示]をクリックする以外のアクションによって親レコードの詳細ページから移動する。親レコードの詳細ページから移動するアクションの例としては、親レコードタイプの新規レコードを追加するための[新規]のクリック、または別ページ内の親レコードを更新するための[編集]のクリックがあります。
- 関連レコードの全表示リストから親レコードの詳細ページに戻る。
- レコードを親レコードにリンクさせるために、関連情報セクションで[追加]または[新規]をクリックする。
- 関連情報セクションでレコードに対して[編集]、[リンク切断]または[削除]リンクをクリックする。

注意:

このトピックで説明されている拡張機能は、レコードの詳細ページ上の関連情報セクションがタブではなくリストとして表示されている場合は使用不可となります。また、リンク済みレコードのリストの中には、関連情報セクションがタブとして表示されており、企業プロファイルでタブの拡張ビューを有効化するチェックボックスが選択されている場合であっても、このトピックで説明されている拡張機能がサポートされていないものがあります。

レコードの検索

Oracle CRM On Demandでは複数通りの方法でレコードを検索できます。

- [アクションバーでのレコードの検索 \(ページ 83\)](#)
- [\[高度な検索\] の使用 \(ページ 85\)](#)
- [リストページでのレコードの検索 \(ページ 94\)](#)

はじめに

- [ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) (ページ 94)
- [拡張キーワード検索を使用したレコードの検索](#) (ページ 102)

関連トピック

レコードの検索の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ターゲット検索について](#) (ページ 70)
- [フィルター条件について](#) (ページ 73)
- [フィルター値について](#) (ページ 79)
- [複数選択ピックリストの検索について](#) (ページ 80)
- [キーワード検索について](#) (ページ 80)
- [キーワード検索のデフォルトの検索フィールド](#) (ページ 81)
- [スマート関連付けおよび自動解決機能について](#) (ページ 100)
- [ブックセレクトタの使用](#) (ページ 100)
- [拡張キーワード検索について](#) (ページ 104)

ターゲット検索について

Oracle CRM On

Demandでは、ターゲット検索とキーワード検索の2種類の検索を実行できます。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。キーワード検索については、「[キーワード検索について](#) (ページ 80)」を参照してください。

Oracle CRM On Demandでは、次のようにいくつかの場所でターゲット検索を使用できます。

- **アクションバーの [検索] セクション。** 企業のアクションバーの [検索] セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索](#) (ページ 83)」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ。** 作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) (ページ 94)」を参照してください。
- **Oracle CRM On Demandの [高度な検索] ページ。** [高度な検索] ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。
 - 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
 - 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)」を参照してください。
- **リストページのクイックフィルターフィールド。** リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

ターゲット検索の場合は、ユーザーの役割に基づいて、次のように、検索できるレコードタイプ、および各レコードタイプで検索できるフィールドが決まります。

- レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合の動作は次のとおりです。
 - アクションバーの [検索] セクションで、そのタイプのレコードを検索できません。
 - そのレコードタイプの高度な検索の検索基準を指定できません。検索基準を指定せずに高度な検索を実行すると、ユーザーの役割およびアクセス設定によって表示可能な、そのレコードタイプのすべてのレコードが返されます。
 - ルックアップウィンドウでクイックフィルターフィールドを使用できません。
 - そのレコードタイプのレコードのリストに対して検索基準を指定できません。リストの作成と編集の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。
- すべてのレコードタイプについて、企業の管理者がレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで使用可能にしたフィールドに応じて、アクションバーの [検索] セクションおよびルックアップウィンドウのクイックフィルターフィールドに複数の検索フィールドが表示される場合があります。
- ユーザーの役割に対して [[検索] および [リスト] のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで企業の管理者が使用可能にしたすべての検索フィールドを次の場所で検索できます。
 - アクションバー
 - ルックアップウィンドウ
 - 高度な検索

注：企業の管理者が、[検索] および [リスト] のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割に対して [[検索] および [リスト] のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、フィールドが次の両方の条件を満たす場合のみ、アクションバー、ルックアップウィンドウ、または高度な検索でフィールドを検索できます。
 - レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能な検索フィールドであること。
 - 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

注：動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

ターゲット検索では、検索フィールドに指定した値が、選択したレコードタイプのレコード内での対応する値に一致するレコードを返します。この検索では、入力した各値について一致が見つかったレコードのみが表示され、これは検索フィールド間にAND条件を使用するのと同じです。検索フィールドを空白のままにすると、そのフィールドは検索で考慮されません。ただし、検索レイアウトにチェックボックスフィールドがある場合は、検索基準の一部としてチェックボックスフィールドの値が常に含まれます。チェックボックスを選択すると、Oracle CRM On Demandでは、チェックボックスの値が [真] または [はい] として解釈されます。チェックボックスを選択解除すると、Oracle CRM On Demandでは、チェックボックスの値が [偽] または [いいえ] として解釈されます。

レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトに基づいて、そのレコードタイプの検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示されるフィールドが決まります。

注:アクションバーからの検索では、フィールドにNULL値を指定できません。NULL値を指定するには、[高度な検索]を使用する必要があります。詳細は、「[高度な検索]の使用 (ページ 85)」を参照してください。

ターゲット検索のワイルドカードについて

デフォルトでは、ターゲット検索フィールドに入力されるすべての検索値には、ワイルドカード、つまりアスタリスク (*) が追加されるため、検索文字列にワイルドカードを追加する必要はありません。検索値の前にワイルドカードを付けるか、検索値の間にワイルドカードを使用できます。値が事前に決定されているピックリストではワイルドカードを使用できません。たとえば、取引先レコードのターゲット検索では、デフォルトの検索レイアウトの場合は [取引先名] フィールドと [所在地] フィールドに検索文字列を入力できます。これらの両方のフィールドでは大文字と小文字が区別されません。[取引先名] フィールドに「C」と入力し、[所在地] フィールドに「Head」と入力すると、ターゲット検索式では次のように解釈されます。

[取引先名] が C* で、[所在地] が Head* のすべての取引先を表示する

検索では、[取引先名] が文字「C」（大文字および小文字）で始まり、[所在地] フィールドの値が「Head」（大文字と小文字の任意の組合せ）という語で始まるすべての取引先を返します。

注: ワイルドカードを使用すると、検索のパフォーマンスに影響を与えます。検索値の前にワイルドカードを使用する検索が最も低速になります。

次のセクションで説明するように、完全一致検索の場合、ワイルドカードの使用に制限があります。

完全一致の検索について

検索するレコードのフィールドの正確な値が判明している場合は、検索文字列の前に等号 (=) を付けることによって完全一致を検索できます。検索文字列の前に等号を付けた場合、ターゲット検索の動作は次のようになります。

- ワイルドカードが検索文字列の末尾に追加されません。

大文字と小文字が区別される検索フィールドの場合は、検索文字列の完全一致が返されます。大文字と小文字が区別されない検索フィールドの場合は、大文字と小文字が混在した一致が返されます。

たとえば、[取引先名] フィールドの検索値として「=Acme」と入力すると、[取引先名] は大文字と小文字を区別しないフィールドであるため、検索では取引先名が「Acme」、「ACME」、または大文字と小文字が混在したその他の種類のすべての取引先レコードが返されます。検索では、取引先名に「Acme」という語が含まれていても、「Acme Inc」、「Acme Incorporated」、「Acme SuperStore」などの他の文字が含まれるレコードは返されません。

- 検索文字列でワイルドカードを明示的に使用した場合、そのワイルドカードはテキストとして処理されます。

たとえば、取引先名が「Acme*」および「Acme Super Store」という2つの取引先レコードがあるとします。[取引先名] 検索フィールドに「=Acme*」と入力すると、検索では取引先名が「Acme*」のレコードが返されます。検索では、取引先名が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

- レコード内のフィールド値が等号で始まる場合は、検索フィールドに入力した2番目の等号のみが検索文字列の一部として処理されます。

たとえば、取引先名が「=Acme Super Store」および「Acme Super Store」という2つの取引先レコードがあるとします。[取引先名] 検索フィールドに「==Acme Super Store」と入力すると、検索では取引先名が「=Acme Super Store」のレコードが返されます。検索では、取引先名が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

検索文字列の前に等号を使用することには、次の制限事項が適用されます。

- [電話] フィールドタイプの検索フィールドでは、検索文字列の前に等号を使用できません。
- ピックリスト検索フィールドでは、値の前に等号を付けることができません。

フィルター条件について

検索では、次の表に示すように、検索フィールドのデータタイプによって使用できるフィルター条件が異なります。

注意:

場合によっては、検索において検索またはリストフィルターの基準に使用したフィールドにnull値が含まれるレコードは返されません。たとえば、状態が[成約]と一致しない商談を検索する場合、状態がnullの商談は返されません。検索でフィールドにnull値が含まれるレコードが返されるようにする場合、そのフィールドについて [NULL である] 条件を含めてください。前述の例では、状態がnullの商談および状態が[成約]以外である商談が検索で返されるようにする場合、検索基準の[状態]フィールドについて [NULL である] 条件を含め、また状態が[成約]と一致しないレコードを検索するための条件を含めてください。

| データタイプ | 使用可能なフィルター条件 |
|----------------|--|
| 数字、整数、パーセント、通貨 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ NULL である ■ NULL でない ■ 等しくない ■ 間以外 |

| データタイプ | 使用可能なフィルター条件 |
|--------|--|
| 日付、時間 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ 等しい ■ 過去90日 ■ 次の90日 ■ 当該日 ■ 以降 ■ 以前 ■ 今日* ■ 昨日* ■ 明日* ■ 過去?日 ■ 次の?日 ■ 先週* ■ 来週* ■ 今週* ■ 先月* ■ 来月* ■ 今月* ■ 今四半期* ■ 前四半期* ■ 次四半期* ■ 今年* ■ 来年* ■ 昨年* ■ NULL である* ■ NULL でない* ■ 等しくない ■ 間以外 <p>アスタリスク (*) が付いた条件の場合、その条件が選択されると値フィールドは無効です。</p> <p>条件が「過去?日」および「次の?日」の場合、変数?はフィルター値フィールドで選択された日数に置き換えられます</p> |

| データタイプ | 使用可能なフィルター条件 |
|----------|---|
| | ○ |
| チェックボックス | <ul style="list-style-type: none">■ オン■ オフ |
| ピックリスト | <ul style="list-style-type: none">■ すべての値を含む■ 少なくとも1つの値を含む■ どの値も含まない■ 等しい■ いずれかと等しい*■ NULL である |

| データタイプ | 使用可能なフィルター条件 |
|--------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ NULL でない ■ 等しくない ■ 間* ■ より大きい* ■ より小さい* <p>アスタリスク (*) が付いた条件の詳細は、このトピックの「ピックリスト項目のフィルター条件について」の項を参照してください。</p> |
| テキスト | <ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ すべての値を含む ■ 少なくとも1つの値を含む ■ どの値も含まない ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ NULL である ■ NULL でない ■ 等しくない ■ 開始文字 ■ この文字から開始しない ■ 一致する ■ 一致しない ■ 間以外 |
| 電話 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 開始文字 ■ 間 ■ すべての値を含む ■ 少なくとも1つの値を含む ■ どの値も含まない ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ 等しくない |

ピックリスト項目のフィルター条件について

ピックリスト項目の [間]、[より大きい] および [より小さい] 条件では、Oracle CRM On Demandによって、指定したフィルター基準と適合するレコードを見つけるために、ピックリスト値自体ではなくピックリスト値の言語独立コード (LIC) が検索されます。そのため、検索結果には、基準とピックリスト値自体が適合しない場合でも、基準とピックリスト値のLICとが適合したすべてのレコードが含まれます。同様に、検索結果には、基準とピックリスト値とは適合するが基準とピックリスト値のLICとが適合しないレコードは含まれません。

たとえば、管理者がBetaというピックリスト値を作成したとします。その新規ピックリスト値のLICは、デフォルトではそのピックリスト値と同じになります。そのため、次のようなフィルターを使用して検索すると、ピックリスト値がBetaのレコードが返されます。

間 Alpha, Gamma

ただし、管理者が後でそのピックリスト値をBetaからNot Betaに変更した場合、ピックリスト値のLICは変更されません。そのため、上記のフィルターを使用してレコードを検索した場合は、ピックリスト値のLICがまだBetaのため、検索結果には、ピックリスト値がNot Betaのすべてのレコードが含まれます。しかしながら、次のようなフィルターを使用してレコードを検索した場合は、そのピックリスト値のLICは指定した基準と適合しないため、検索結果には、ピックリスト値がNot Betaのレコードは含まれません。

間 Gamma, Zeta

同様に、ピックリスト値の翻訳版を検索した場合、検索結果には、指定した基準と変換後のピックリスト値とが適合しない場合でも、指定した基準とピックリスト値のLICとが適合したすべてのレコードが含まれます。

[間]、[より大きい] および [より小さい] 条件以外のピックリスト項目条件では、Oracle CRM On Demandによって、指定したフィルター基準と適合するレコードを見つけるために、LICではなくピックリスト値自体が検索されます。

いずれかと等しいフィルター条件

いずれかと等しいフィルター条件は、指定された値のいずれかと厳密に一致するレコードを検索します。このフィルター条件は、レコードの[詳細]ページまたは[編集]ページで、[ルックアップ]アイコン (虫めがね) が使用可能なピックリストフィールドのみでサポートされます。レコードの[詳細]ページまたは[編集]ページで、値のドロップダウンリストが使用可能なピックリストフィールドではサポートされません。このタイプのピックリストフィールドでは、[すべての値を含む]フィルター条件を使用して、指定された値のいずれかと厳密に一致するレコードを検索します。

また、いずれかと等しいフィルター条件は、複数選択ピックリストフィールドではサポートされません。複数選択ピックリストフィールドでの検索の詳細は、「[複数選択ピックリストの検索について](#) (ページ 80)」を参照してください。

フィルター条件の使用方法

次の表では、さまざまなフィルター条件と演算子を使用する方法について説明します。

| 使用条件/演算子 | データタイプ | 検索対象の値 | 結果 |
|----------|---------------|---------------|---|
| 間 | テキスト、数値、または日付 | カンマで区切られた2つの値 | A からB までの値を持つレコードが表示されます (A およびB と等しい値は除外されます)。 |

はじめに

| 使用条件/演算子 | データタイプ | 検索対象の値 | 結果 |
|-----------------|---------------|---------------------------------------|---|
| すべての値を含む（等しい） | テキスト、数値、または日付 | 1つの値またはカンマで区切られた複数の値 | 値と完全に一致するレコードが表示されます。アプリケーションでは、値のサブstring、または値が同じでも大文字小文字が異なる値は取得しません。 |
| 少なくとも1つの値を含む | テキストのみ | 1つの値またはカンマで区切られた複数の値 | 値と部分的に一致するレコードが表示されます（Substringの一致が可能）。たとえば、 <i>Brown</i> と入力すると、 <i>Browns Trucking</i> 、 <i>Browning Equipment</i> 、 <i>Lester Brown Car Wash</i> などの値を持つレコードが取得されます。 注意: この動作はフィルター済みリストのみに適用され、[少なくとも1つの値を含む]条件を使用するOracle CRM On Demandの他のエリアには適用されません。 また、この条件を使用すると、Oracle CRM On Demandで部分一致検索が行われるため、レコードの取得に時間がかかります。 |
| どの値も含まない（等しくない） | テキスト、数値、または日付 | 1つの値またはカンマで区切られた複数の値 | 値と一致しないレコードが表示されます。これは、すべての値を含むの逆です。 |
| 等しい | テキスト、数値、または日付 | 各行に1つの値。値を追加するには、演算子ORを使用し、別の行を追加します。 | 値と一致するレコードが表示されます。 |
| いずれかと等しい | ピックリスト | 1つの値またはカンマで区切られた複数の値 | 値のいずれかと厳密に一致するレコードが表示されます。 注: いずれかと等しいフィルター条件の詳細は、このトピックの「ピックリスト項目のフィルター条件について」の項を参照してください。 |
| より大きい | テキスト、数値、または日付 | 1つの値 | 入力した値より大きい値を持つレコードが取得されます。 |
| より小さい | テキスト、数値、または日付 | 1つの値 | 入力した値より小さい値を含むレコードが取得されます。 |
| 演算子 | | | |

| 使用条件/演算子 | データタイプ | 検索対象の値 | 結果 |
|----------|---------------|--------|--|
| AND | テキスト、数値、または日付 | 複数の条件 | 指定されたすべての条件に当てはまるレコードが表示されます。 たとえば、「クローズ日>10/01/2003 AND 売上>500000」と指定すると、 両方の条件に一致するレコードが返されます。 |
| または | テキスト、数値、または日付 | 任意の条件 | 少なくとも1つの条件に一致するレコードが表示されます。 たとえば、「業種=Energy OR 請求先住所=CA」と指定すると、 これらの条件のどちらかに一致するレコードが返されます。 |

フィルター値について

レコードの検索時には、選択したフィルター条件に応じて、フィルター値を指定する必要があります。

検索用のフィルター値を入力する場合は、次のガイドラインに従ってください。

- 次のいずれかの条件では、カンマを使用して値リストの各値を区切ります。

- すべての値を含む
- 少なくとも1つの値を含む
- どの値も含まない
- いずれかと等しい

- 次のいずれかの条件では、1つの値の中でカンマを使用しません。

- すべての値を含む
- 少なくとも1つの値を含む
- どの値も含まない
- いずれかと等しい

カンマは、値リスト内でセパレータとして処理されるため、カンマ自体を値内で使用することはできません。フィルターの値にカンマが含まれている場合は、他の条件の組合せを使用して必要なフィルターを作成します。

- 数値の場合、カンマは、千の単位を表すために使用しません。

- [少なくとも 1 つの値を含む]条件で語句の一部を使用できます。ただし、他の条件で語句の一部を使用すると、目的のレコードを取得できません。

注: この動作は、[少なくとも 1 つの値を含む]条件を使用するフィルター済みリストのみに適用され、Oracle CRM On Demandの他のエリアには適用されません。

- 日付は、会社で使用している形式で入力してください。ただし、年は2003のように4桁で入力してください。

はじめに

- 通貨は、カンマやドル記号 (\$) などの記号を省略します。

フィルター値とワイルドカードの使用

テキストフィールドと電話フィールドの検索にワイルドカード文字 (*および?) が使用できるのは、フィルター条件が [開始文字] の場合のみです。

注意: 大量のデータの検索にアスタリスク (*) を使用すると、検索に時間がかかることがあります。

ワイルドカードは、次のタイプの検索で使用できます。

- [高度な検索] の [検索基準] セクション
- リスト作成ページおよびリストの編集ページの [検索基準] セクション
- リストページのアルファベット文字検索機能
- リストページのクイック検索
- アクションバーの [検索] セクション

電話番号フィールドでは、たとえば特定の市外局番に該当するすべての電話番号を検索できます。この操作を行うには、[電話] アイコンをクリックし、[電話番号] ポップアップに市外局番を入力し、[市内電話番号] フィールドにアスタリスク (*) のワイルドカードを入力します。

複数選択ピックリストの検索について

複数選択ピックリストフィールドのすべての値に対して検索およびクエリーを実行できます。複数選択ピックリストは、レコード情報を入力するときに複数の値を選択できるピックリストです。

複数選択ピックリストフィールドは、ターゲット検索結果のカラム、およびターゲット検索のフィルター基準のカラムとしてサポートされています。

以下に、フィルター基準およびフィルター条件の複数選択ピックリスト値によって、レコードが見つかる場合を説明します。

- **すべての値を含む:** 指定したすべてのフィルター値が検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **少なくとも1つの値を含む:** 指定したフィルター値のいずれかが検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **どの値も含まない:** 指定したどのフィルター値も検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致しない場合、レコードが見つかりません。

キーワード検索について

Oracle CRM On

Demandでは、ターゲット検索とキーワード検索の2種類の検索を使用できます。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。ターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について](#) (ページ 70)」を参照してください。

Oracle CRM On Demandでは、次のようにいくつかの場所でキーワード検索を使用できます。

- **アクションバーの [検索] セクション。** 企業のアクションバーの [検索] セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索 \(ページ 83\)](#)」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ。** 作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索 \(ページ 94\)](#)」を参照してください。
- **Oracle CRM On Demandの [高度な検索] ページ。** [高度な検索] ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。
 - 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
 - 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。

高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\] の使用 \(ページ 85\)](#)」を参照してください。

注： リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

企業の管理者が企業の検索タイプとしてキーワード検索を選択した場合は、アクションバーの [検索] セクションおよびルックアップウィンドウに検索フィールドが1つのみ表示されます。キーワード検索では、検索フィールドに入力したテキストとの一致を見つけるために特定のフィールドが検索されます。入力したテキスト文字列はデフォルトの各フィールドに対してOR条件を使用して評価され、いずれかの検索対象フィールドでその文字列が見つかったレコードがすべて表示されます。たとえば、サービスリクエストレコードのキーワード検索では、[サービス番号] フィールドと [主題] フィールドが検索されます。アクションバーの [検索] フィールドに「1234」という値を入力すると、次のようなレコードが表示されます。

- サービスリクエスト番号「12345」、「01234」など、[サービス番号] フィールドの値に「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。
- 「顧客から製品番号1234に関する問題が報告されました」など、[主題] フィールドのテキストに「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。

一部のレコードタイプではキーワード検索がサポートされていません。キーワード検索がサポートされているレコードタイプのリストと、キーワード検索で各レコードタイプについて検索されるフィールドの詳細は、「[キーワード検索のデフォルトの検索フィールド \(ページ 81\)](#)」を参照してください。

キーワード検索のデフォルトの検索フィールド

Oracle CRM On Demandでは、次のようにいくつかの場所でキーワード検索を使用できます。

- **アクションバーの [検索] セクション。** 企業のアクションバーの [検索] セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索 \(ページ 83\)](#)」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ。** 作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索 \(ページ 94\)](#)」を参照してください。
- **Oracle CRM On Demandの [高度な検索] ページ。** [高度な検索] ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。

はじめに

- 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
- 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。

高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\]の使用](#) (ページ 85)」を参照してください。

注：リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[キーワード検索について](#) (ページ 80)」および「[ターゲット検索について](#) (ページ 70)」を参照してください。

ターゲット検索はすべてのレコードタイプでサポートされますが、キーワード検索は一部のレコードタイプではサポートされません。次の表に、キーワード検索をサポートするレコードタイプを示します。この表では、キーワード検索でOracle CRM On Demandが検索するフィールドを、レコードタイプごとに示します。

| レコードタイプ | 検索されるフィールド |
|---|--------------------------------|
| 取引先 | 取引先名、所在地 |
| アポイント | 主題 |
| キャンペーン | ソースコード、キャンペーン |
| 担当者 | 名前 (姓)、名前 (名)、電子メール |
| カスタムオブジェクト 01 | 名前、クイック検索 1、クイック検索 2 |
| カスタムオブジェクト 02 | 名前、クイック検索 1、クイック検索 2 |
| カスタムオブジェクト 03 | 名前、クイック検索 1、クイック検索 2 |
| イベント | 名前、所在地 |
| 見込み客 | 名前 (姓)、名前 (名) |
| 商談 | 商談 |
| 製品 | 製品名、製品カテゴリー、状態 |
| サービスリクエスト | SR番号、件名 |
| 解決策 | 解決策 Solution~Singular ID、タイトル |
| タスク | 主題 |
| ユーザー | 名前 (姓)、名前 (名)、電子メール |
| Oracle CRM On Demand High Tech EditionおよびOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在します。 | |
| 資金 | 資金名、状態 |
| 資金リクエスト | 資金リクエスト名、状態 |

| レコードタイプ | 検索されるフィールド |
|--|------------|
| Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在します。 | |
| パートナー | パートナー名、所在地 |
| Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。 | |
| 自動車ディーラー | 名前、部署 |
| 車両 | 車両識別番号 |
| Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 | |
| イベント | 名前、所在地 |
| Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 | |
| 世帯 | 世帯名称 |
| ポートフォリオ | 口座番号 |

アクションバーでのレコードの検索

アクションバーの [検索] セクションを使用して、レコードを検索できます。取引先、担当者などを新規に作成する場合は、それらのレコードがすでに存在しているかどうかを事前に確認すると効率的です。アクションバーの [検索] セクションの最初のフィールドでは、検索対象のレコードタイプを指定します。[すべて] を選択してすべてのレコードタイプを検索するか、または個々のレコードタイプを選択できます。[検索] セクションに対してデフォルトのレコードタイプを設定できます。詳細は、「[デフォルトの検索レコードタイプの設定](#) (ページ 863)」を参照してください。

注： ユーザーの役割および企業が使用する検索タイプに基づいて、アクションバーの [検索] セクションで検索できるレコードタイプが決まります。

様々なタイプの検索について

単一のレコードタイプを検索すると、検索結果はリストページに表示され、ユーザーはレコードのリストを使用できます。Oracle CRM On

Demandのリスト管理機能を使用すると、リストの絞り込みを実行したり、検索結果を新規リストとして保存できます。レコードリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#) (ページ

120)」を参照してください。すべてのレコードタイプを検索する場合、検索結果ページには、検索で見つかったレコードタイプごとに異なるセクションが表示されます。テキストベース検索フィールドを使用して検索すると、入力フィールドに「大文字と小文字を区別」というテキストがグレーで表示される場合を除き、大文字と小文字は区別されません。このグレーのテキストはユーザーがフィールドをクリックすると消えます。

[高度な検索] ページに移動すると、一度に複数のレコードタイプを検索したり、日付フィールドを使用して検索できます。また、高度な検索では高度なフィルター機能も使用できます。詳細は、「[\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)」を参照してください。

はじめに

Oracle CRM On Demand

では、ターゲット検索とキーワード検索の2種類の検索がサポートされています。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。一般に、ターゲット検索の方がクエリーのパフォーマンスに優れています。キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について](#) (ページ 70)」および「[キーワード検索について](#) (ページ 80)」を参照してください。

注:ターゲット検索の場合にのみ、アクションバーの[検索]セクションにブックセレクタが表示されます。ブックセレクタを使用すると、特定のユーザーブック（通常はユーザーと呼ばれる）またはカスタムブック（通常はブックと呼ばれる）に属しているレコードのみが検索されるように、検索を絞り込むことができます。詳細は、「[ブックセレクタの使用](#) (ページ 100)」を参照してください。

検索から1レコードのみが返された場合

検索からレコードが1つのみ返された場合のレコードの表示方法を指定できます。レコードの[詳細]ページに直接オープンすることも、リストページに表示することもできます。この動作を制御するオプションは、個人設定の[アクションバーレイアウト]ページの[クイック検索オプション]セクションにある[返されたレコードが1つのみの場合、直接詳細ページに移動します]チェックボックスです。アクションバーレイアウトの設定方法の詳細は、「[アクションバーレイアウトの変更](#) (ページ 882)」を参照してください。

次の手順で、アクションバーでレコードを検索する方法を説明します。

アクションバーでレコードを検索するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。

アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示について](#) (ページ 40)」を参照してください。

- 2 アクションバーの[検索]セクションの最初のフィールドで、レコードタイプを選択するか、または[すべて]を選択して検索対象として有効なすべてのレコードタイプを選択します。

注:すべてのレコードタイプを検索するオプションを選択すると、カスタムオブジェクト01、02、および03レコードタイプが検索に含まれますが、カスタムオブジェクト04以降のレコードタイプは含まれません。検索対象として有効なすべてのレコードタイプを検索すると、1つのレコードタイプを検索するより検索速度が遅くなります。

- 3 設定に応じて、単一のテキストフィールド、または複数のテキストフィールドのいずれかに検索対象の値を入力します。
- 4 [検索]をクリックします。

ヒント:検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示される場合、[高度な検索]を使用して条件をさらに絞り込むことができます。詳細は、「[\[高度な検索\]の使用](#) (ページ 85)」を参照してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポートWebサイトで確認することもできます。トレーニングおよびサポートWebサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上で[トレーニングおよびサポート]グローバルリンクをクリックします。

- 5 対象となるレコードのリンクをクリックします。

そのレコードの[詳細]ページが開きます。

[高度な検索] の使用

次の場所にある[高度な検索]リンクから1つのレコードタイプの高度な検索を実行できます。

- アクションバー。
- レコードの[詳細]ページの関連情報セクションがタブとして表示され、[タブの拡張ビューの有効化]チェックボックスが企業プロファイルで選択されている場合、親レコードの関連レコードのリスト。
- ターゲット検索が企業に有効になっている場合、[ルックアップ]ウィンドウ。

アクションバーにある[高度な検索]リンクから複数のレコードタイプの高度な検索を実行できます。

ユーザーの役割によって、検索可能なレコードタイプが決まります。[高度な検索]ページで使用可能なセクションは、単一レコードタイプを選択して検索するか、複数のレコードタイプを選択して検索するか、検索を開始する場所によって異なります。

高度な検索の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [単一レコードタイプの高度な検索について](#) (ページ 85)
- [関連レコードの高度な検索について](#) (ページ 87)
- [複数のレコードタイプの高度な検索について](#) (ページ 89)

高度な検索の実行手順については、次のトピックを参照してください。

- [単一レコードタイプの高度な検索の実行](#) (ページ 89)
- [複数のレコードタイプの高度な検索の実行](#) (ページ 93)

単一レコードタイプの高度な検索について

次の場所にある[高度な検索]リンクから1つのレコードタイプの高度な検索を実行できます。

- アクションバー。
- レコードの[詳細]ページの関連情報セクションがタブとして表示され、[タブの拡張ビューの有効化]チェックボックスが企業プロファイルで選択されている場合、親レコードの関連レコードのリスト。
- ターゲット検索が企業に有効になっている場合、[ルックアップ]ウィンドウ。

単一のレコードタイプの高度な検索は、アクションバーの [検索] セクションのターゲット検索に似ています。レコードタイプの複数のフィールドを使用して検索できます。ただし、高度な検索では、次の操作も行えます。

- 検索で大文字と小文字を区別するかどうかを指定します。
- 検索するフィールドを選択します。詳細は、このトピックの「検索フィールドについて」を参照してください。
- 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。

注：単一のレコードタイプの高度な検索では、完全一致の検索に等号 (=) を使用しません。かわりに、[等しい]条件またはいずれかと等しい条件を使用して完全一致を検索します。

- 検索結果に表示するフィールドを指定します。この機能は、アクションバーにある[高度な検索]リンクから実行する検索の場合にのみ使用できます。
- 検索結果の初期並べ替え順を指定します。

検索フィールドについて

アクションバーの[高度な検索]リンクまたは[ルックアップ]ウィンドウの[高度な検索]リンクから単一レコードタイプの高度な検索を実行する場合は、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるレコードタイプ、および検索できる各レコードタイプのフィールドが決まります。

- レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合、そのレコードタイプの高度な検索には検索基準を指定できません。検索基準を指定せずに高度な検索を実行すると、ユーザーの役割およびアクセス設定によって表示可能な、そのレコードタイプのすべてのレコードが返されます。
- ユーザーの役割で[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで企業の管理者が使用可能にしているすべての検索フィールドを検索できます。

注：企業の管理者が、[検索]および[リスト]のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、次の基準を両方とも満たす場合のみ、フィールドを検索できます。
 - レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能な検索フィールドであること。
 - 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

注：動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

関連レコードのリストの[高度な検索]リンクから高度な検索を実行する場合に検索可能なフィールドが、Oracle CRM On Demandの決定方法の詳細は、「[関連レコードの高度な検索について](#) (ページ 87)」を参照してください。

検索結果について

単一レコードタイプの高度な検索で返されるレコードに表示されるフィールドは、次のように検索を開始する場所およびユーザーの役割によって決まります。

- **アクションバーの[高度な検索]リンクからの検索。**検索によって返されるレコードリストのカラムとして表示するフィールドを選択できます。次のように、ユーザーの役割によって、表示を選択できるフィールドが決まります。
 - ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。
 - ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示される場合のみ、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。ユーザーの役割に対して動的ページレイアウトが定義されている場合は、レコードタイプの1つ以上の動的ページレイアウトにフィールドが表示される必要があります。

検索結果が[リスト]ページに表示されます。リストに表示されるレコードが多すぎる場合は、フィルター処理するか、[リスト]ページでリストを絞り込みます。フィルターおよび[リスト]ページでのリストの絞り込みの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [リストのフィルター処理](#) (ページ 133)

■ [リスト]ページ内のリストの絞り込み (ページ 135)

レコードリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#) (ページ 120)」を参照してください。

- **関連レコードのリストの[高度な検索]リンクからの検索。** 検索結果が[高度な検索]リンクをクリックしたページに表示されます。親レコードの[詳細]ページにある関連情報セクションのレイアウトによって、返されるレコードリストにカラムとして表示されるフィールドが決まります。
- **[ルックアップ]ウィンドウの[高度な検索]リンクからの検索。** 検索結果が[ルックアップ]ウィンドウに表示され、[ルックアップ]ウィンドウのレイアウトによって、レコードリストにカラムとして表示されるフィールドが決まります。ほとんどの場合、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられている検索レイアウトによって、[ルックアップ]ウィンドウのレイアウトが決まります。ただし、ユーザーの役割の検索レイアウトの影響を受けない設定済みの[ルックアップ]ウィンドウもあります。

検索結果の並べ替え順について

単一レコードタイプの高度な検索で返されるレコードリストの初期並べ替え順を指定できます。最大3つの並べ替えフィールドを選択できます。たとえば、担当者リストに対して、[名前 (姓)]、[名前 (名)]、[部門]の順にリストを並べ替えることを選択できます。3つの並べ替えフィールドのそれぞれについて、レコードを昇順で並べ替えるか、降順で並べ替えるかを指定できます。

1番目の並べ替えフィールドを選択した後で、1番目の並べ替えフィールドと同じレコードに直接格納されている並べ替えフィールドのみが2番目および3番目の並べ替えフィールドとして選択できます。たとえば、担当者を検索する場合、1番目の並べ替えフィールドとして担当者の[名前 (名)]フィールドを選択するとします。この場合、担当者レコードに直接格納されている残りの並べ替えフィールドのみを2番目および3番目の並べ替えフィールドとして選択できます。取引先レコードに格納されている[取引先]フィールドなど、他のレコードに格納されているフィールドは使用できません。

注:

[ルックアップ]ウィンドウの[高度な検索]リンクから検索した場合、[ルックアップ]ウィンドウで表示されるフィールドしか、高度な検索の並べ替えフィールドとして選択できません。

アクションバーからの検索で1レコードのみが返された場合の動作

検索からレコードが1つのみ返された場合のレコードの表示方法を指定できます。レコードの[詳細]ページに直接オープンすることも、リストページに表示することもできます。この動作を制御するオプションは、個人設定の[アクションバーレイアウト]ページの[クイック検索オプション]セクションにある[返されたレコードが1つのみの場合、直接詳細ページに移動します]チェックボックスです。

このオプションは、アクションバーの[高度な検索]リンクから実行する、単一レコードタイプの高度な検索、およびアクションバーで直接実行する検索に適用されます。関連レコードのリストの[高度な検索]リンクから実行した検索、または[ルックアップ]ウィンドウの[高度な検索]リンクから実行した検索、または複数レコードタイプの検索には適用されません。アクションバーレイアウトの設定方法の詳細は、「[アクションバーレイアウトの変更](#) (ページ 882)」を参照してください。

単一レコードタイプの高度な検索の実行手順の詳細は、「[単一レコードタイプの高度な検索の実行](#) (ページ 89)」を参照してください。

関連レコードの高度な検索について

レコードの[詳細]ページ上の関連情報セクションがタブとして表示されており、企業プロフィールでタブの[タブの拡張ビューの有効化]チェックボックスが選択されている場合は、高度な検索を実行して関連レコードのリストを絞り込むことができます。例として、親取引先レコードにリンクされている担当者レコードの高度な検索を実行できます。親レコードの[詳細]ページにある関連情報セクションか、関連情報セクションで[リストを全表示]リンクをクリックしたときに開く[リスト]ページのいずれかで、リストの[高度な検索]リンクから検索を開始できます。

はじめに

関連レコードの高度な検索は、アクションバーの[高度な検索]リンクをクリックして実行する単一レコードタイプの高度な検索と同様です。「[単一レコードタイプの高度な検索の実行 \(ページ 89\)](#)」を参照してください。ただし、管理者がユーザーの役割および検索レイアウトをどのように設定しているかによって、アクションバーからのレコードタイプの高度な検索で使用可能な検索フィールドの一部は、同じレコードタイプの関連レコードの高度な検索で使用できないことがあります。また、関連レコードの検索結果にカラムとして表示するフィールドを選択することはできません。検索結果には、親レコードの[詳細]ページの関連情報セクションに表示されるフィールドと同じものが表示されます。

Oracle CRM On

Demandでは次の機能を使用して、指定したレコードタイプの関連レコードの高度な検索において検索可能なフィールドを決定します。

- **役割の[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]権限の設定。**
- **親レコードの[詳細]ページレイアウトの関連情報セクションのレイアウト。**たとえば、親取引先レコードにリンクされている担当者を検索する場合、役割の[取引先詳細]ページレイアウトで使用する担当者関連情報レイアウトが考慮されます。
- **役割のレコードタイプの[詳細]ページレイアウト。**たとえば、親取引先レコードにリンクされている担当者を検索する場合、役割の担当者レコードタイプの[詳細]ページレイアウトが考慮されます。
- **役割のレコードタイプの検索レイアウト。**たとえば、親取引先レコードにリンクされている担当者を検索する場合、役割の担当者レコードタイプの検索レイアウトが考慮されます。検索レイアウトで、状況によっては次を考慮することがあります。
 - 使用可能な検索フィールドセット。
 - 関連情報レイアウトで選択されたフィールドに検索を制限チェックボックス。検索を実行する関連レコードのリストにフィールドが表示される場合、このチェックボックスの設定は考慮されません。ただし、関連レコードのリストにフィールドが表示されない場合、関連レコードのリストにフィールドが表示されなくても、このチェックボックスの設定では、関連レコードの検索に検索フィールドとしてフィールドが使用可能かどうかを決定する際に考慮されることがあります。

次の表では、権限とレイアウトを使用して関連レコードの検索にフィールドが使用可能かどうかを決定する方法を示します。右端のカラムに状況ごとの結果を示します。

| [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]権限 | 関連情報セクションでフィールドを表示するかどうか | [詳細]ページでフィールドを表示するかどうか | 検索レイアウトでフィールドが使用可能な検索フィールドかどうか | 関連情報レイアウトで選択されたフィールドに検索を制限チェックボックス | フィールドが関連レコードの検索に使用可能かどうか |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 有効化 | はい | なし | はい | なし | はい |
| 有効化 | はい | なし | いいえ | なし | いいえ |
| 有効化 | いいえ | なし | はい | オン | いいえ |
| 有効化 | いいえ | なし | はい | オフ | はい |
| 有効化 | いいえ | なし | いいえ | なし | いいえ |
| 無効化 | はい | はい | はい | なし | はい |
| 無効化 | はい | はい | いいえ | なし | いいえ |

| [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]権限 | 関連情報セクションでフィールドを表示するかどうか | [詳細]ページでフィールドを表示するかどうか | 検索レイアウトでフィールドが使用可能な検索フィールドかどうか | 関連情報レイアウトで選択されたフィールドに検索を制限チェックボックス | フィールドが関連レコードの検索に使用可能かどうか |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 無効化 | はい | いいえ | なし | なし | いいえ |
| 無効化 | いいえ | はい | はい | オン | いいえ |
| 無効化 | いいえ | はい | はい | オフ | はい |
| 無効化 | いいえ | はい | いいえ | なし | いいえ |
| 無効化 | いいえ | いいえ | なし | なし | いいえ |

複数のレコードタイプの高度な検索について

複数のレコードタイプの高度な検索は、キーワード検索です。キーワード検索をサポートするレコードタイプの一部またはすべてを検索できます。高度な検索を使用して複数のレコードタイプを検索する場合、検索で検出されたレコードのタイプごとに異なるセクションが [検索結果] ページに表示されます。

注: 検索するレコードタイプのリストで [すべてのレコードタイプ] オプションを選択した場合、検索にはキーワード検索をサポートするレコードタイプのみが含まれます。キーワード検索をサポートしないレコードタイプを検索するには、一度に1つのレコードタイプを検索する必要があります。

キーワード検索の使用方法の詳細は、「[キーワード検索について \(ページ 80\)](#)」を参照してください。複数レコードタイプの高度な検索の実行手順については、「[複数のレコードタイプの高度な検索の実行 \(ページ 93\)](#)」を参照してください。

単一レコードタイプの高度な検索の実行

このトピックでは、次のタスクの実行方法について説明します。

- 次の場所から単一レコードタイプの高度な検索を開始します。
 - アクションバー
 - [ルックアップ]ウィンドウ
 - 関連レコードのリスト
- 高度な検索を実行します。

次の手順で、アクションバーから単一レコードタイプの高度な検索を開始する方法を説明します。

アクションバーから単一レコードタイプの高度な検索を開始するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示について \(ページ 40\)](#)」を参照してください。
- 2 アクションバーの [検索] セクションで、[高度な検索] をクリックします。

- 3 [高度な検索] ページで、次の手順を実行します。
 - a [次のレコードタイプ] ラジオボタンを選択します。
 - b 検索するレコードタイプのチェックボックスをオンにします。
 - c その他のすべてのレコードタイプのチェックボックスがオンになっていないことを確認します。
- 4 [検索対象] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。
 - レコードセット
 - ブック

注: [製品]、[ユーザー] など、所有者のないレコードタイプでは、[検索対象] セクションは表示されません。
[検索対象] セクションの [ブック] オプションは、企業で [ブック] 機能が有効になっている場合にのみ使用できます。
- 5 [検索対象] セクションで [レコードセット] オプションを選択した場合は、検索するレコードセットを指定するには次のいずれかを選択します。
 - **表示可能なレコード (全件)** : 少なくとも [表示] することができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものになります。

注:
企業プロファイルの [管理者の表示が有効] オプションおよびユーザーの役割の [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定は、このオプションを選択すると考慮されます。企業プロファイルで [管理者の表示が有効] オプションを選択していないと、[表示可能なレコード (全件)] オプションを選択した場合に検索されるレコードのセットは、関連するレコードタイプに対するユーザーの役割の [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定の選択に関係なく、[自分が属しているチームのレコード (全件)] オプションを選択した場合に検索されるレコードと同じセットになります。
 - **自分が所有するレコード (全件)**
 - **自分が属しているチームのレコード (全件)**。次にいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。
 - 自分が所有しているレコード
 - チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
 - 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
 - **自分または部下が所有するレコード (全件)**。自分または部下が所有するレコードが含まれます。このオプションを選択した場合、企業プロファイルの [管理者の表示が有効] オプションは考慮されません。
 - **自分または部下が属しているチームのレコード (全件)**。企業プロファイルで [マネージャ表示] が有効な場合は、自分または部下が属しているチームのレコードが含まれます。このオプションを選択した場合、企業プロファイルの [管理者の表示が有効] オプションは考慮されません。
 - **デフォルトブック (個人)**。ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。
- 6 [検索対象] セクションで [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。

詳細は、「[ブックセクタの使用](#) (ページ 100)」を参照してください。

次の手順で、[ルックアップ]ウィンドウから単一レコードタイプの高度な検索を開始する方法を説明します。

[ルックアップ]ウィンドウから単一レコードタイプの高度な検索を開始するには

- [ルックアップ]ウィンドウで[高度な検索]をクリックします。

次の手順で、関連レコードのリストから単一レコードタイプの高度な検索を開始する方法を説明します。

関連レコードのリストから単一レコードタイプの高度な検索を開始するには

- 1 親レコードの[詳細]ページで、関連情報セクションまでスクロールします。
- 2 関連情報セクションで[高度な検索]をクリックします。

次の手順で、単一レコードタイプの高度な検索を実行する方法を説明します。この手順は、[ルックアップ]ウィンドウの[高度な検索]リンクまたは関連レコードのリストの[高度な検索]リンクから開始する高度な検索、およびアクションバーの[高度な検索]リンクから開始する高度な検索に適用できます。

単一のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 [高度な検索]ページの[大文字と小文字の区別を選択]セクションで、必要に応じて[大文字と小文字を区別しない]チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスがオンの場合、特定のフィールドは検索に対して大文字小文字が区別されなくなります。これらのフィールドは、[検索基準を入力]セクションで青いテキストで示されます。

- 2 [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。

- a [フィールド] リストからフィールドを選択します。

アクションバーから検索を開始した場合、これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドが事前に入力されています。[ルックアップ]ウィンドウまたは関連レコードのリストから検索を開始した場合、および[ルックアップ]ウィンドウまたは関連レコードのリストですでに検索フィールドを選択していた場合、最初の基準フィールドは選択した検索フィールドが事前に入力されています。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなることがあります。最大10個のフィールドに対してフィルターできます。

注:

[検索基準を入力]セクションで紫のテキストで表示されるフィールドは、[大文字と小文字を区別しない]チェックボックスの設定に関係なく、常に大文字小文字が区別されません。これらのフィールドは、高速検索用に最適化されません。

- b 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。

フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について](#) (ページ 73)」を参照してください。

注意： [フィルター値] を入力する場合は、「フィルター値について (ページ 79)」で説明する規則に従っていることを確認してください。規則に従わないと、正しいレコードを検索できない場合があります。

例

取引先： 年間売上が\$100,000,000.00を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

| フィールド | 条件 | 値 | |
|-------|-------|-----------|-----|
| 年間売上 | より大きい | 100000000 | AND |
| 国 | 等しい | カナダ | |

見込み客： 見込み売上が\$100,000.00を超え、かつ、評価がAまたはBである見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

| フィールド | 条件 | 値 | |
|-------|-------|--------|-----|
| 見込売上 | より大きい | 100000 | AND |
| 評価 | より小さい | C | |

3 (アクションバーからの検索のみ)

[カラムの表示]セクションで、検索結果にカラムとして表示するフィールドを選択し、[使用可能項目]リストから[選択した項目]リストにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。

ヒント：

レコードのリストが返された後、カラム見出しを新しい位置にドラッグアンドドロップすると、リスト内のカラムの順序をすばやく変更できます。カラムの順序を変更した後で、オプションでリストを保存できます。

4 [並べ替え順]セクションで、目的の初期並べ替えフィールドおよび並べ替え順を次のように指定します。

a [並べ替え基準]ドロップダウンリストで1番目の並べ替えフィールドを選択し、[昇順]または[降順]をクリックして並べ替え順を選択します。

b 必要に応じて2番目および3番目の並べ替えフィールドを選択して、これらのフィールドの並べ替え順を指定します。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、並べ替えフィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。並べ替えフィールドとして最適化されていないフィールドを選択した場合、検索速度が遅くなる場合があります。

注： この手順では、チェックボックスタイプのフィールドを、並べ替えフィールドとして選択できません。ただし、リストを作成した後で、カラムの見出しをクリックすることによって、チェックボックスの値に基づいたフィールドの並べ替えをすることはできます。

5 [検索] をクリックします。

ヒント: 検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、検索条件を修正して再試行してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポートWebサイトで確認することもできます。トレーニングおよびサポートWebサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上で [トレーニングおよびサポート] グローバルリンクをクリックします。

関連トピック

単一レコードタイプの高度な検索の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [単一レコードタイプの高度な検索について](#) (ページ 85)

複数のレコードタイプの高度な検索の実行

次の手順で、複数レコードタイプの高度な検索を実行する方法を説明します。

複数のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示について](#) (ページ 40)」を参照してください。
- 2 アクションバーの [検索] セクションで、[高度な検索] をクリックします。
- 3 [高度な検索] ページで、次のように項目を選択します。
 - [すべてのレコードタイプ] オプションを選択し、キーワード検索をサポートするすべてのレコードタイプを検索します。このクエリーは速度が遅くなります。
 - [次のレコードタイプ] オプションを選択し、検索する各レコードタイプのチェックボックスをオンにします。
- 4 [キーワード] フィールドに検索する値を入力するか、または [キーワード] フィールドを空白のままにして、指定した日付のみに基づいて検索します。

注： [キーワード] フィールドではユーザー入力の先頭と末尾にワイルドカードが自動的に追加されるため、語句にワイルドカード (*) を使用する必要はありません。等号 (=) を使用した完全一致の検索はサポートされていません。
- 5 必要な場合は、日付の範囲を入力します (年は2010のように4桁で指定します)。
 - アポイントの場合、日付は開始日に適用されます。
 - タスクの場合、日付は締切日に適用されます。
 - 商談の場合、日付はクローズ日に適用されます。
 - 他のすべてのレコードタイプでは、日付は作成日に適用されます。
- 6 [検索] をクリックします。

結果がレコードタイプごとに表示されます。

関連トピック

複数レコードタイプの高度な検索の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [複数のレコードタイプの高度な検索について](#) (ページ 89)

リストページでのレコードの検索

リストページでレコードを検索するには、次の手順を実行します。

リストページでレコードを検索するには

- 1 検索するレコードタイプのタブをクリックします。
- 2 レコードのホームページで、検索対象のレコードを含むフィルター済みリストを選択します。
また、アクションバーの「お気に入りリスト」セクションでリストが利用可能な場合は、そこから必要なリストを選択することもできます。
- 3 リストページで、次の操作を実行できます。
 - アルファベット文字検索機能を使用してレコードを検索する。
注意:
ユーザー言語が韓国語、日本語、簡体字中国語または繁体字中国語の場合、アルファベット文字検索機能は使用できません。
 - クイックフィルターフィールドを使用してレコードを検索する。
 - リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
アルファベット文字検索およびクイックフィルターフィールドの詳細は、「[リストのフィルター処理 \(ページ 133\)](#)」を参照してください。
- 4 作業対象となるレコードのリンクをクリックします。
そのレコードの「[詳細](#)」ページが開きます。

ルックアップウィンドウでのレコードの検索

ルックアップウィンドウを使用して、作業中のレコードに関連付けるレコードを検索して選択します。通常、[ルックアップ] ウィンドウは、フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして開きます。作業中のレコードタイプによっては、レコードの「[詳細](#)」ページの関連情報セクションで「[追加](#)」をクリックしてルックアップウィンドウを開くこともできます。また、スマート関連付けが有効な場合は、特定の状況でルックアップウィンドウが自動的に開きます。スマート関連付けの詳細は、「[スマート関連付けおよび自動解決機能について \(ページ 100\)](#)」を参照してください。

ルックアップウィンドウの外観と動作は、次の内容によって異なります。

- **企業に対して有効な検索のタイプ。** 企業の管理者が企業に対して選択した検索のタイプ（キーワード検索またはターゲット検索のいずれか）に応じて、ルックアップウィンドウは次のように動作します。
 - **キーワード検索が有効な場合。** 単一のテキストフィールドが [ルックアップ] ウィンドウに表示されます。検索基準を入力してEnterキーを押すか、[ジャンプ] をクリックしてレコードリストを絞り込むことができます。
注:
一部のレコードタイプではキーワード検索がサポートされていません。キーワード検索が企業のデフォルト検索タイプの場合、このようなレコードタイプについては、[ルックアップ] ウィンドウでターゲット検索を実行できます。

- **ターゲット検索が有効な場合。**クイックフィルター検索フィールドが [ルックアップ] ウィンドウに表示されます。検索基準を入力してEnterキーを押すか、 [ジャンプ] をクリックしてレコードリストを絞り込むことができます。 [詳細] リンクも表示されます。このリンクを使用すると、 [高度な検索] ページが開きます。高度な検索の詳細は、「[単一レコードタイプの高度な検索について \(ページ 85\)](#)」および「[単一レコードタイプの高度な検索の実行 \(ページ 89\)](#)」を参照してください。企業でブックを使用している場合は、ブックセクタも表示されます。ブックセクタを使用すると、特定のユーザーまたはブックに属するレコードに検索を絞り込むことができます。詳細は、「[ブックセクタの使用 \(ページ 100\)](#)」を参照してください。

検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について \(ページ 70\)](#)」および「[キーワード検索について \(ページ 80\)](#)」を参照してください。

- **[ルックアップ] ウィンドウの関連付けのタイプ。**ルックアップウィンドウは、操作しているレコードにリンクさせるレコードを1つ選択できる単一関連付けウィンドウ、または操作しているレコードにリンクさせるレコードを複数選択できる複数関連付けルックアップウィンドウのどちらかとなります。たとえば、次の方法で担当者をタスクにリンクできます。
 - [タスク詳細] ページで、タスクのプライマリ担当者を追加する場合は、 [プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックします。この場合、単一の関連付け [ルックアップ] ウィンドウが開き、タスクのプライマリ担当者として1人の担当者を選択できます。
 - [タスク詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションでは、複数の担当者をタスクにリンクできます。この場合は、 [担当者] 関連情報セクションで [追加] をクリックします。複数関連付けルックアップウィンドウが開き、タスクにリンクさせる担当者を1人以上選択できます。
 - 企業の管理者が [担当者] フィールドを [タスク詳細] ページに追加した場合は、そのフィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックすると、複数の担当者をタスクにリンクできます。複数関連付けルックアップウィンドウが開き、複数の担当者を選択できます。選択した担当者が [担当者] フィールドにリストされ、 [タスク詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションにもリストされます。
- **企業の管理者がレコードタイプに対して設定した検索レイアウト。**たとえば、 [ルックアップ] ウィンドウを使用して担当者レコードにリンクする取引先レコードを検索する場合、 [ルックアップ] ウィンドウの外観は、ユーザーの役割に対する [取引先] レコードタイプの検索レイアウトによって決まります。
- **企業プロフィール上の [ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト] 設定。**この設定では、ルックアップウィンドウでの検索対象を定義済みレコードリストに限定できるかどうかを決定します。この設定の値はデフォルトで [有効化] になっており、ルックアップウィンドウでの検索対象を限定できるようになっています。詳細は、このトピックの「[検索を制限するためのリスト](#)」の項を参照してください。

検索レイアウトで制御される [ルックアップ] ウィンドウの機能

企業の管理者が設定してユーザーの役割に割り当てた検索レイアウトに基づいて、次の各項で説明するように、ルックアップウィンドウの動作が決まります。

クイックフィルターフィールド

企業でターゲット検索が有効な場合は、ユーザーの役割に対するレコードタイプの検索レイアウトによって、 [ルックアップ] ウィンドウでのクイックフィルターフィールドの使用方法が次のように決まります。

- 企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドを使用可能にしていない場合、クイックフィルターは使用できません。
- 通常、 [ルックアップ] ウィンドウに表示されるレコードのリストは、企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドとして使用可能にしたフィールドに基づいてフィルター処理できます。

ただし、[ルックアップ] ウィンドウに表示されるレコードのリストの検索基準に、検索レイアウトで定義した検索フィールド以外のフィールドが含まれている場合、クイックフィルターは使用できません。たとえば、取引先レコードを検索する際に、企業の設定により検索対象を事前定義済みのレコードリストに制限できる場合、[顧客取引先(全件)] リストを[ルックアップ] ウィンドウで検索するとします。ただし、[顧客取引先(全件)] リストの検索フィールドは[取引先タイプ] フィールドです。[取引先タイプ] フィールドが役割に対する検索フィールドとして使用可能でない場合、[ルックアップ] ウィンドウではレコードのリストをフィルター処理できません。ルックアップウィンドウでレコードの定義済みリストを選択する方法の詳細は、このトピックの「検索を制限するためのリスト」の項を参照してください。

- 標準アプリケーションでは、[ルックアップ]ウィンドウごとに、クイックフィルターのデフォルト検索フィールドが事前設定されます。ただし、管理者がユーザーの役割に対するレコードタイプの検索レイアウトで[ルックアップ]におけるデフォルト検索としての最初のターゲット検索フィールド。]チェックボックスを選択した場合、検索レイアウト内のターゲット検索フィールドのリストに含まれる最初のフィールドが、クイックフィルターでデフォルトの検索フィールドとして使用されます。ただし、[ルックアップ]ウィンドウを開く前に、レコードの[編集]または[詳細]ページのフィールドに値を入力した場合を除きます。その場合は、[ルックアップ]ウィンドウに対して事前設定されたデフォルトの検索フィールドが使用されます。
- さらに、[製品]レコードタイプの検索レイアウトでのみ、[部署をデフォルト検索フィールドとしてルックアップウィンドウを設定します]チェックボックスを使用できます。このチェックボックスの設定は、[ルックアップ]におけるデフォルト検索としての最初のターゲット検索フィールド。]チェックボックスの設定より優先されます。次の表では、これらのチェックボックスの設定により、[製品]レコードタイプについて、[ルックアップ]ウィンドウのクイックフィルターのデフォルト検索フィールドがどのように決定されるかを示します。

| 部署をデフォルト検索フィールドとしてルックアップウィンドウを設定します | ルックアップにおけるデフォルト検索としての最初のターゲット検索フィールド。 | クイックフィルターのデフォルト検索フィールド | メモ |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|
| オン | オフ または オン | 部署 | ユーザーレコードにプライマリ部署が指定されている場合、クイックフィルターの[フィルター値]フィールドにプライマリ部署が事前入力されます。プライマリ部署が指定されていない場合、製品ルックアップウィンドウから部署を選択して特定の部署内の製品を検索することをお勧めします。部署を選択しない場合、[検索]をクリックして検索を実行すると、Oracle CRM On Demandによって検索結果にすべての製品が表示されます。 |
| オフ | オフ | 製品名 | [部署]フィールドは、管理者が製品検索レイアウトでの検索フィールドとして選択しないかぎり、クイックフィルターで使用できません。 |
| オフ | オン | 検索レイアウトでターゲット検索フィールドのリストに含まれる最初のフ | [部署]フィールドは、管理者が製品検索レイアウトでの検索フィールドとして選択しないかぎ |

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------|
| 部署をデフォルト検索フィールドとしてルックアップウィンドウを設定します | ルックアップにおけるデフォルト検索としての最初のターゲット検索フィールド。 | クイックフィルターのデフォルト検索フィールド | メモ |
| | | フィールド。 | り、クイックフィルターで使用できません。 |

[製品]レコードタイプの[ルックアップ]ウィンドウに対する検索レイアウト設定の影響の詳細は、「製品検索レイアウトを作成する際の考慮事項」を参照してください。

レコードの事前入力リスト

企業の管理者がレコードタイプの検索レイアウトで [ルックアップウィンドウを開いたときに検索結果を表示] オプションを選択した場合は、[ルックアップ] ウィンドウが開くとウィンドウにレコードのリストが挿入されます。このオプションが無効な場合は、[ルックアップ] ウィンドウが開いたときにレコードは表示されず、検索基準を指定して対象のレコードを検索する必要があります。

コンテキスト依存リスト

企業プロファイルの[ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト]設定の値が[有効化]になっている場合、企業の管理者は、レコードタイプのために検索レイアウトを設定して、そのレコードタイプ用のルックアップウィンドウの左上隅にあるレコードタイプリストフィールドで、システムリストおよびカスタムリストの前に使用可能なコンテキスト依存リストを表示するかどうかを指定できます。コンテキスト依存リストは、ユーザーが必要とする可能性が高いレコードが含まれた定義済みセットです。ルックアップウィンドウの[レコードタイプリスト]フィールドの詳細は、このトピックの「検索を制限するためのリスト」の項を参照してください。

表示されたカラム

ほとんどの場合、検索レイアウトによって、[ルックアップ] ウィンドウのレコードのリストにカラムとして表示するフィールドが決まります。ただし、検索レイアウトの影響を受けない設定済みのルックアップウィンドウもあります。

検索を制限するためのリスト

企業設定によっては、[ルックアップ] ウィンドウでの検索対象をレコードの定義済みリストに制限できる場合があります。また、レコードを検索するコンテキストによっては、検索対象をコンテキスト依存リストに制限できる場合もあります。検索を1つのレコードリストに限定する機能は、企業プロファイルの[ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト]設定で指定します。企業プロファイルで[ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト]設定が[有効化]になっている場合、検索対象の限定に使用可能な定義済みリストのセットは、トップレベルのレコードタイプ用の全ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリストフィールドで使用できます（ここでは、レコードタイプは検索するレコードのタイプの名称です）。[レコードタイプリスト]フィールドで使用可能な定義済みリストのセットには標準リストおよびカスタムリストが含まれる場合があります、使用可能なコンテキスト依存リストも含まれます。

デフォルトでは、トップレベルレコードタイプの [リスト] ページおよび [ホームページ] で使用可能な標準リストおよびカスタムリストはすべて、そのレコードタイプのルックアップウィンドウでも使用できます。ただし、企業の管理者は、ユーザーの役割において使用できるリストを決定でき、ユーザーはリストのセットに表示される使用可能なリストを選択できます。詳細は、「レコードタイプのリストセットの変更 (ページ 140)」を参照してください。

注:

ルックアップウィンドウに [レコードタイプリスト] フィールドがある場合、[ルックアップ] ウィンドウが開くと、[レコ

はじめに

ードタイプリスト] フィールドのリストセットにおける最初のリストがデフォルトで有効となります。[ルックアップ] ウィンドウにコンテキスト依存リストがあり、ユーザーの役割の検索レイアウトにより、[ルックアップ] ウィンドウの [レコードタイプリスト] フィールドのリストセット最上部にコンテキスト依存リストが表示されるよう指定されている場合、[ルックアップ] ウィンドウが開くと、使用可能な最初のコンテキスト依存リストがデフォルトで有効となります。ルックアップウィンドウに [レコードタイプリスト] フィールドがない場合、[ルックアップ] ウィンドウにおける指定レコードタイプのレコードの初期検索は、そのレコードタイプのアクセス可能なすべてのレコードに対して実行されます。

[ルックアップ] ウィンドウでレコードが表示されない場合でも、[ルックアップ] ウィンドウで有効なリストにより、[ルックアップ] ウィンドウで検索されるレコードのセットに対するフィルターが決定されます。[ルックアップ] ウィンドウで適用した追加のフィルターは、選択したリスト内のレコードセットに適用されます。たとえば、次のように設定されています。

- ルックアップウィンドウで定義済みリストのセットを使用できるように、企業プロファイルの[ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト]設定の値が[有効化]になっています。
- [州 (米国)] フィールドの値が [カリフォルニア] であるすべての担当者が表示された、「カリフォルニアの担当者全員」と呼ばれるカスタムリストがあります。
- 「カリフォルニアの担当者全員」リストは、レコードタイプのリストセットにおける最初のリストです。
- ユーザーの役割における [担当者] レコードタイプの検索レイアウトで、[ルックアップ] ウィンドウが開いたとき値は入力されておらず、コンテキスト依存リストはリストセットの最上部に表示されないよう企業の管理者が指定しました。

この場合、[担当者] レコードタイプの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、レコードが [ルックアップ] ウィンドウに表示されていなくても、「カリフォルニアの担当者全員」リストは有効です。[名前 (名)] フィルターフィールドに「Jane」と入力して [検索] をクリックした場合、[州 (米国)] フィールドの値が [カリフォルニア] であり、[名前 (名)] フィールドの値が「Jane」であるすべての担当者が [ルックアップ] ウィンドウに返されます。名前 (名) が「Jane」である担当者について別のレコードリストを検索する場合は、[レコードタイプリスト] フィールドでそのリストを選択し、[検索] をクリックします。

注:

[ルックアップ] ウィンドウを開いて担当者を検索し、別のレコードタイプのレコードにリンクする場合は、そのレコードタイプの [リスト] フィールドのお気に入りの担当者リストを使用できます。お気に入り担当者を選択し、その担当者を親レコードにリンクできます。

コンテキスト依存リストについて

次に、[ルックアップ] ウィンドウで使用可能なコンテキスト依存リストをいくつか示します。

- [タスク編集] ページの [取引先] フィールドで有効な値を選択し、[プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウをオープンすると、コンテキスト依存リストとして、次のリストを使用できる場合があります。
 - [関連する取引先の担当者(プライマリ)] リスト。このリストには、選択した取引先がプライマリ取引先であるすべての担当者が含まれます。

注:

リリース25より前のリリースでは、[関連する取引先の担当者(プライマリ)] リストは、*関連取引先の担当者*という名称でした。

- 関連する取引先に対する担当者(全件)このリストには、選択した取引先が担当者のプライマリ取引先であるかどうかに関係なく、選択した取引先にリンクされているすべての担当者が含まれています。

注:

関連する取引先に対する担当者(全件)リストは、関連する取引先の担当者(プライマリ)リストが使用可能な

すべてのルックアップウィンドウ（複数関連付けルックアップウィンドウの場合を除く）で使用できます。ルックアップウィンドウが複数関連付けウィンドウの場合、関連する取引先の担当者(プライマリ)リストは使用できますが、関連する取引先に対する担当者(全件)リストは使用できません。

- [タスク編集] ページでは、[担当者] フィールドの有効な値を選択し、[サービスリクエスト] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連担当者のサービスリクエストリストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [タスク編集] ページでは、[商談] フィールドの有効な値を選択し、[カスタムオブジェクト 01] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、[関連する商談のカスタムオブジェクト 01 (プライマリ)] リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [サービスリクエスト編集] ページでは、[担当者] フィールドの有効な値を選択し、[金融口座] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連担当者の金融口座リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [見込み客編集] ページでは、[取引先] フィールドの有効な値を選択し、[金融口座] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連取引先の金融口座リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。

[ルックアップ] ウィンドウでのレコードの検索および選択

この手順では、レコードを検索して選択する方法を説明します。

[ルックアップ] ウィンドウでレコードを検索して選択するには

- 1 [ルックアップ] ウィンドウでは、レコードタイプおよび企業の管理者による検索機能の設定に基づいて、次の一部または全部の方法で対象のレコード（1つまたは複数）を検索します。
 - [ルックアップ] ウィンドウの [レコードタイプリスト] フィールドで、定義済みリストを選択して検索対象をそのリスト内のレコードに制限し、[検索] をクリックします。
 - クイックフィルターフィールドを使用して、リストをフィルター処理します。

注:

[ルックアップ] ウィンドウのレコードリストにフィルターを適用する際には、その時にリストにあるレコードのみが検索対象になります。そのため、すでにフィルターを適用したリストにもう一度フィルターを適用すると、最初のフィルターで返されたレコードのみが2番目のフィルターの検索対象になります。すべてのフィルターをクリアする場合は、[クリア] ボタンをクリックしてください。[クリア] をクリックすると、最初に選択したリストに適用されているすべてのフィルターがリストから削除され、クイックフィルターのフィールドが空白にリセットされます。その後、必要に応じて、新しいフィルターをリストに適用できます。

- ターゲット検索が有効な場合、[高度な検索] リンクをクリックすると、高度な検索を実行します。詳細は、「[単一レコードタイプの高度な検索について](#) (ページ 85)」および「[単一レコードタイプの高度な検索の実行](#) (ページ 89)」を参照してください。
- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

注: レコードタイプによっては、[新規] をクリックして新しいレコードを作成することもできます。新しいレコードはリストに追加されます。

- 2 次のように、対象のレコードを選択します。
 - [ルックアップ] ウィンドウが単一の関連付けウィンドウの場合は、必要なレコードで [選択] をクリックします。

- [ルックアップ] ウィンドウが複数の関連付けウィンドウの場合は、必要な各レコードで [選択] をクリックします。選択したレコードは [使用可能なレコード] リストから [選択されたレコード] リストに移動されます。対象のレコードをすべて選択したら、[OK] をクリックします。

注： [ルックアップ] ウィンドウで [現在の値をクリア] をクリックすると、すでに選択されている情報をクリアし、フィールドを空白にできます。ただし、スマート関連付け機能がオンの場合、[現在の値をクリア] ボタンは使用できません。スマート関連付けの詳細は、「[スマート関連付けおよび自動解決機能について \(ページ 100\)](#)」を参照してください。

スマート関連付けおよび自動解決機能について

Oracle CRM On

Demandにおけるスマート関連付けは、取引先、担当者、商談、活動などの様々なレコードタイプの相互関連付けを容易にする自動検索機能です。スマート関連付け機能は、検索レイアウトの [自動解決有効] チェックボックスによって制御されます (詳細は、「[検索レイアウトの管理](#)」を参照)。

スマート関連付けが有効である場合、メインレコードと関連付けるレコードの名前の一部またはすべてを該当するフィールドに入力してから、Oracle CRM On

Demandによる関連付けの自動解決を許可できます。変更を保存しようとする、Oracle CRM On

Demandによって入力した名前との一致が検索されます。Oracle CRM On

Demandによって一意の一致が見つかった場合は、一致するレコードが使用され、変更が保存されます。Oracle CRM On

Demandによって一致するレコードが見つからないか、または複数のレコードが候補として見つかった場合は、表示された [ルックアップ] ウィンドウでさらに検索を実行し、適切なレコードを選択できます。

たとえば、取引先をタスクに関連付ける場合は、[タスク詳細] ページの [取引先名] フィールドに取引先名を入力できます。変更を保存しようとする、Oracle CRM On Demandによって一致する取引先が検索されます。Oracle CRM On Demandによって一意の一致する取引先が見つかった場合は、その取引先が使用されます。Oracle CRM On Demandによって一致する取引先が見つからないか、または複数の一致する取引先が候補として見つかった場合は、[ルックアップ] ウィンドウが開きます。[ルックアップ] ウィンドウでは、さらに検索を実行し、適切な取引先を選択できます。ルックアップウィンドウの使用の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索 \(ページ 94\)](#)」を参照してください。

スマート関連付けが無効な場合、または作業中のレコードに関連付けるレコードの名前がわからない場合は、フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして、[ルックアップ] ウィンドウを開く必要があります。[ルックアップ] ウィンドウでは、作業中のレコードに関連付けるレコードを検索できます。

注：

スマート関連付けを適用できるのは、単一の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合です。複数の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合、スマート関連付けは適用できません。

ブックセクタの使用

ブックセクタを使用すると、検索対象を特定のユーザーブックまたはカスタムブックに絞り込むことができます。ブックセクタのコンテキストでは、カスタムブックがブックとみなされます。

ブックセクタの表示場所

ブックセクタは、次の場所に表示されます。

- アクションバーの [検索] セクション

- [ルックアップ] ウィンドウ
- 高度な検索の [検索対象] セクション
- リストページ
- [分析] タブ

ブックセレクトが表示されるのは、次の条件の両方に該当する場合のみです。

- 企業プロファイルの [ブックセクターの表示] オプションが有効な場合。
- ブックのレコードタイプがサポートされている場合。

ブックでサポートされているレコードタイプについては、「ブックの管理」を参照してください。

ブックセクタによる検索の制限

ブックセクタを使用すると、検索対象を特定のユーザーまたはブックに制限できます。このため、ブックセクタには、ユーザー階層とブック階層が表示され、階層の上部には [すべて] と表示されます。カスタムブック機能はデフォルトでは無効なため、ほとんどの従業員はユーザー階層のみを使用します。

レポートとダッシュボードの場合、ブック階層が表示されるのは、企業プロファイルの [履歴サブジェクトエリア] 設定で [フル表示] が選択されている場合のみです。

ブック階層内のレベル

ブックセクタを使用してレコードの検索を制限したり、レポート内のデータを制限する場合、次のようにブックセクタでカスタムブック階層の特定のレベルの表示、展開および折りたたみを行うことができます。

- 標準アプリケーションでは、ブックセクタには階層内でアクセスできる最高レベルのブック (単一または複数) が表示され、階層内のそのレベルおよびその下の各レベルを展開したり折りたたんだりできます。階層内のアクセスできるレベルより上のレベルは表示されません。
- 管理者が企業プロファイルで [ブックセクタで親ブック階層を表示] チェックボックスを選択した場合、次のようになります。
 - アクセスできる最高レベルのブック (単一または複数) が表示されます。階層内のそのレベルおよびその下の各レベルを展開したり、折りたたむことができます。
 - 階層内のアクセスできるレベルより上の各レベルでは、下にあるサブブックの親が表示されます。ユーザー役割で [ブック] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] チェックボックスが選択されている場合、表示されている階層のすべてのレベルを展開および折りたたみできますが、選択されていない場合は、アクセスできる階層レベルとその下のレベルのみ展開および折りたたみできます。

アクセスできるブックの名前は、ブックセクタにデフォルトのテキスト色で表示されます。表示されているがアクセスできないブックの名前は、赤で表示されます。

注:

検索の制限またはレポート内のデータの制限以外の理由で、ブックセクタを使用してブックを選択する場合、アクセスできないブックを含むすべてのカスタムブックがブックセクタに表示され、すべてのブックの名前がデフォルトのテキスト色で表示されます。たとえば、レコードに割り当てたブックを選択するためにブックセクタを使用する場合、すべてのブックがブックセクタに表示されます。

ブック階層でレベルを展開する場合、および階層の特定のレベルに500を超えるブックがある場合、ブックは500のセットでグループ化されます。一連のブックのラベルには、セットの最初のブック名と最後のブック名が表示されます。ブックの適切

はじめに

なセットを展開して必要なブックを検索できます。ブックの最終セットには、500未満のブックが格納される可能性があります。

ブックセレクタのデフォルトブック

ユーザーレコードの設定により、ブックセレクタにデフォルトで表示されるブックが決定されます。ブックセレクタのデフォルトブックの詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」で次のフィールドの説明を参照してください。

- デフォルトブック
- 分析のデフォルトブック
- デフォルトブックの保持

ブックセレクタでのブックの選択時に適用される考慮事項

ブックセレクタでブックを選択する場合は、次の考慮事項が適用されます。

- サブブックがあるブックを選択すると、親ブックとすべてのサブブックが選択されます。
注意: 最適なパフォーマンスを得るために、サブブックは必要な場合のみ検索対象に含めます。
- ユーザーごとにデフォルトのブックセットが使用できます。[すべて]を選択した場合、自分および（存在する場合は）自分の部下に適用可能なすべてのブックが選択されます。
- ユーザー階層内では、自分に対してアクセス権を委任したユーザー、または組織内のユーザーを選択できます。
- ブックまたはユーザーを選択して [OK] をクリックすると、そのブックまたはユーザーの名前がブックセレクタに表示されます。プラス [+] 記号は、階層内の子も選択されていることを示します。
- [サブ項目を含める] チェックボックスを使用してサブブックまたは部下をそれぞれの階層に含めるかどうかを制御できます。

注: 有効なパートナーレコードの作成時に自動的に作成されたブックは、[パートナー] レコードタイプのブックセレクタのみに表示されます。

拡張キーワード検索を使用したレコードの検索

アクションバーの [検索] セクションでレコードを検索する以外に、企業の管理者がアクションバーまたはグローバルヘッダーの拡張キーワード検索セクションを設定している場合、拡張キーワード検索を使用してレコードを検索することもできます。次のレコードタイプに拡張キーワード検索を使用できます。

- 取引先
- アポイント
- 担当者
- 商談
- タスク

検索文字列を入力すると、拡張キーワード検索機能では、検索しているレコードタイプに対して表示されるすべてのレコードについて、複数のキーフィールドでその文字列を検索しようとします。たとえば、取引先を検索している場合、拡張キーワード検索では [取引先名]、[場所] および [請求先住所]

市] フィールドを検索して、必要な取引先を探します。たとえば、3つの取引先レコードがあり、最初のレコードでは[場所] フィールドがサンフランシスコに設定され、2番目および3番目のレコードでは[場所] フィールドがサンマテオに設定されているとします。検索文字列として「サン」と入力すると、拡張キーワード検索は3つの取引先レコードをすべて返します。ただし、「サンマテオ」を検索する場合は、2番目および3番目の取引先レコードのみが返されます。拡張キーワード検索の詳細は、「拡張キーワード検索について」を参照してください。

会社の管理者が、レコードタイプの役割に対して割り当てられている検索レイアウトの[選択した検索結果フィールドを使用して拡張キーワード検索を設定]オプションを選択している場合は、そのタイプのレコードを拡張検索すると、検索レイアウトに定義されている一連の結果が表示されます。そうでない場合は、レコードタイプのキーフィールドが拡張検索時に表示されます。たとえば、管理者が連絡先の検索レイアウトウィザードに[名前 (名)]、[名前 (姓)]および[取引先]フィールドのみを設定している場合は、連絡先を検索すると、これらのフィールドのみが検索結果ページにリストされます。

作業前の準備。 次の手順を完了するには、会社の管理者が次のいずれかを実行する必要があります。

- アクションバーの拡張キーワード検索セクションを設定します。
- モダンスタイルインターフェイスを使用している場合は、グローバルヘッダーの検索アイコンで拡張キーワード検索セクションを設定します。

拡張キーワード検索を使用してレコードを検索するには

- 1 次のように、アクションバーまたはグローバルヘッダーの拡張キーワード検索セクションに移動します。
 - 管理者がアクションバーで拡張キーワード検索セクションを設定している場合は、アクションバーのそのセクションに移動します。アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示について \(ページ 40\)](#)」を参照してください。
 - モダンスタイルユーザーインターフェイスを使用していて、管理者がグローバルヘッダーの検索アイコンで拡張キーワード検索を設定している場合は、検索アイコンをクリックして、拡張キーワード検索セクションに移動します。

- 2 拡張キーワード検索セクションで、レコードタイプを選択します。

注:

拡張キーワード検索でサポートされているのは、[取引先]、[アポイント]、[担当者]、[商談] および [タスク] の各レコードタイプのみです。拡張キーワード検索セクションにデフォルトで表示されるレコードタイプは、ユーザーの [個人詳細] ページの [デフォルトの検索レコードタイプ] フィールドで設定されます。

ヒント:

拡張キーワード検索機能が検索するフィールドをレコードタイプ別に表示するには、レコードタイプを選択し、検索フィールドの横にあるツールヒントアイコンの上にポインタを置きます。

- 3 検索フィールドに検索する文字列を入力します。

- 4 [検索] または [高度な検索] をクリックします。

ヒント: 検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示される場合、[高度な検索] を使用して条件をさらに絞り込むことができます。詳細は、「[\[高度な検索\] の使用 \(ページ 85\)](#)」を参照してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポートWebサイトで確認することもできます。トレーニングおよびサポートWebサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上部で [トレーニングおよびサポート] グローバルリンクをクリックし、目的のレコードのリンクをクリックします。

- [検索] をクリックした場合は、[詳細] ページを開くレコードのリンクをクリックできます。

はじめに

- [高度な検索] をクリックした場合は、ステップ2で選択したレコードタイプが表示されている [高度な検索] ページが開きます。 [高度な検索] ページでは、レコードタイプが事前に選択されています。

その後、 [高度な検索] ページに検索パラメータおよび基準を入力できます。高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [拡張キーワード検索について](#) (ページ 104)
- [レコードの検索](#) (ページ 69)
- [ターゲット検索について](#) (ページ 70)
- [キーワード検索について](#) (ページ 80)
- [アクションバーでのレコードの検索](#) (ページ 83)
- [\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)

拡張キーワード検索について

ターゲット検索とキーワード検索以外に、Oracle CRM On

Demandでは拡張キーワード検索がサポートされています。拡張キーワード検索では、完全一致を含むレコードを検索する以外に、入力した検索文字列に似ている文字列を含むレコードを検索できます。この検索では、文字列の順序、またはスペースや句読点を使用して文字列をどのように区切るかに関係なく、レコードと入力した正確な検索文字列を照合します。単語の語幹に基づいているレコードを照合し、スペルが似ている単語を照合することもできます。

一般に、ターゲット検索の方が、拡張キーワード検索よりもパフォーマンスに優れています。検索する正確な文字列がわかっている場合は、拡張キーワード検索セクションではなく、UIの [検索] または [高度な検索] セクションで使用できるターゲット検索を使用します。正確な文字列がわからず、似ているレコードを検索する場合は、拡張キーワード検索を使用します。

次の表に示すように、拡張キーワード検索には、サポートされているフィールドを含む選択したレコードタイプの検索に使用される1つの検索フィールドが含まれています。

| レコードタイプ | 拡張キーワード検索に含まれるフィールド |
|---------|--|
| 取引先 | <ul style="list-style-type: none">■ 取引先名■ 場所■ 請求先住所 - 市 |
| アポイント | <ul style="list-style-type: none">■ 主題 |
| 担当者 | <ul style="list-style-type: none">■ 担当者名 (名)■ 担当者名 (姓)■ 電子メール■ 担当者市 |

| レコードタイプ | 拡張キーワード検索に含まれるフィールド |
|---------|---------------------|
| 商談 | ■ 商談 |
| タスク | ■ 主題 |

各レコードタイプの拡張キーワード検索セクションのツールヒントには、そのレコードタイプに対してサポートされているフィールドが表示されます。たとえば、取引先を検索する際に *Sunnyvale* と入力すると、拡張キーワード検索では、アクセスできるすべてのアカウントの [取引先名]、[場所] および [請求先住所 - 市] フィールドで *Sunnyvale* が検索されます。検索では、サポート対象の検索フィールドに入力した検索文字列があるすべてのレコードが表示されます。

拡張キーワード検索の特徴

このトピックでは、拡張キーワード検索の特徴について説明します。

- 検索では、次の単語の照合が実行されます。
 - 単語の完全一致

検索文字列の完全一致、つまり検索に入力された文字列と同じスペルを含むレコードが検索されます。
 - 累積一致

検索文字列が少なくとも1回は含まれているレコードが検索され、検索文字列の一致回数および発生頻度で累積スコアが決定され、返されるレコードがランク付けされます。たとえば、*First National Bank of Arizona* を検索すると、一致文字列の値が4の *Arizona First National Bank* のレコードが、一致文字列の値が3の *First National Bank* のレコードより前に返されます。
 - 語幹一致

問合せ文字列と同じ語根の値を含むレコードが検索されます。たとえば、*Manufacturer* を検索すると、*Manufacturer* に加えて、*Manufacturing* または *Manufactured* を含むレコードも返されます。(語幹一致がサポートされるのは英語のみです。)
 - ファジーマッチ

指定した検索文字列の単語と類似したスペルの単語を含むレコードが検索されます。たとえば、*Orcale* とスペルミスして *Oracle* を検索すると *Oracle* を含むレコードが検索されます。(ファジーマッチがサポートされるのは英語のみです。)
- 検索では大文字と小文字が区別されません(たとえば、*Bella* を検索すると *Bella* または *bella* が返されます)
- 検索では次の項目が無視されます。
 - 発音区別符号。たとえば、*Velka* を検索すると *Velká* が返されます
 - 次を含む句読点。
 - アポストロフィ (')
 - 角かっこ ([])
 - 山かっこ (< >)
 - 波かっこ ({ })
 - 丸かっこ (())

- コロン(:)
- コンマ(,)
- ダッシュ(-)
- 省略記号(...)
- 感嘆符(!)
- ピリオド(.)
- ハイフン(-)
- 疑問符(?)
- 引用符(' ' " " ' ")
- セミコロン(;)
- スラッシュ(/)
- ノイズワード

検索問合せでは、拡張キーワード検索で、英語、デンマーク語、オランダ語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語およびスウェーデン語のノイズワードが無視されます。ノイズワードはあまりに頻出するため役に立たず、検索の時間を節約するために無視されます。英語のノイズワードの例としては、*or*、*and*、*the*などがあります。

- 拡張キーワード検索には、専用の検索用インデックスが必要となります。Oracle CRM On Demandからのデータは、時間間隔の経過後に検索用インデックスと同期されます。そのため、追加または変更されたばかりのレコードは、時間が経過するまで見つからないことがあります。
- 拡張キーワード検索は複雑な検索のため、検索パフォーマンスは検索条件とデータ品質によって異なる可能性があります。より詳細な検索基準を使用して検索することや、検索対象の正確な文字列またはフィールドがわかる場合は[高度な検索]を使用することをお勧めします。

先行入力サポート

拡張キーワード検索では、先行入力検索がサポートされています。先行入力検索では、検索対象の特定のレコードタイプのサポート対象フィールドの検索文字列を含む [最近のアイテム] リストのレコードが検索されます。先行入力検索では大文字と小文字が区別されず、発音区別符号が無視され、フィールド値の最初、フィールド値のサブストリング、フィールドの最後のいずれかで照合できます。

サポートされる [最近のアイテム] リストには次のリストが含まれます。

- 最近表示されたレコードタイプ(個人)
- 最近作成されたレコードタイプ(個人)
- 最近変更されたレコードタイプ(個人)

先行入力検索では、検索文字列を入力すると、小さな [最近のアイテム] ウィンドウが拡張キーワード検索セクションのそばに開きます。このウィンドウには、入力した検索文字列の文字と一致する文字列を含むすべてのレコードが、最大10レコードまでリストされます。先行入力検索では、検索文字列の入力につれて、1回に1文字が太字で照合されます。ウィンドウにリストされる項目には、レコードの名前およびサポートされているフィールド名がレコード名の後のかっこ[()]内に表示されます。レコード名は、次に示す表に示されているフィールドから導出されます。

| レコードタイプ | レコード名を導出するために表示されるフィールド |
|---------|-------------------------|
| 取引先 | 取引先名 |
| アポイント | 主題 |
| 担当者 | 名前（名） 名前（姓） |
| 商談 | 商談 |
| タスク | 主題 |

サポートされているフィールドの値と検索文字列が一致すると、一致した値が太字になります。たとえば、取引先レコードの [場所] フィールドに値が含まれている場合、取引先名(場所、請求先住所 - 市)がウィンドウに表示されます。たとえば、次の表に示される設定で3つの取引先を作成したとします。

| 取引先名 | 場所 | 請求先住所 - 市 |
|----------|-----------|-----------|
| Account1 | カリフォルニア | Sunnyvale |
| Account2 | カリフォルニア | Sunnyvale |
| Account3 | Sunnyside | Sunnyside |

Sunnyvaleの取引先を検索する場合に、Sと入力すると、[最近のアイテム] ウィンドウに次のように表示されます。

Account3 (Sunnyside, **Sunnyside**)
 Account2 (カリフォルニア, **Sunnyvale**)
 Account1 (カリフォルニア, **Sunnyvale**)

Sunnyvと入力すると、[最近のアイテム] ウィンドウに次のように表示されます。

Account2 (カリフォルニア, **Sunnyvale**)
 Account1 (カリフォルニア, **Sunnyvale**)

検索では、[取引先名]、[場所]、[請求先住所 - 市] のいずれかのフィールドにSunnyvaleが含まれる、最近表示された取引先、最近作成された取引先、最近変更された取引先のリストの取引先レコードが返されます。[最近のアイテム] ウィンドウのレコードをクリックすると、そのレコードの [詳細] ページが開きます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [拡張キーワード検索を使用したレコードの検索](#) (ページ 102)
- [レコードの検索](#) (ページ 69)
- [ターゲット検索について](#) (ページ 70)
- [キーワード検索について](#) (ページ 80)
- [アクションバーでのレコードの検索](#) (ページ 83)
- [\[高度な検索\] の使用](#) (ページ 85)

レコードのコピー

ほとんどのレコードタイプでは、既存のレコードをコピーすることで新規レコードを作成できます。レコードをコピーすると、そのレコード内の特定のフィールドの値が新規レコードにコピーされます。新規レコードにコピーするフィールド値は、企業の管理者によって決定されます。ただし、コピーするレコードと他のレコード間のリンクは新規レコードにコピーされません。

レコードをコピーする際は、新規レコードにコピーする値を変更したり、元のレコードから値がコピーされなかったフィールドに値を追加できます。

次の手順では、レコードのコピー方法について説明します。

レコードをコピーするには

- 1 コピーするレコードを検索します。
レコードの検索方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 レコードタイプの [リスト] ページで、コピーするレコードの名前のリンクをクリックします。
ヒント : 多くのレコードタイプでは、[リスト] ページで [コピー] オプションを使用できます。このオプションが使用できる場合は、[リスト] ページで [コピー] オプションを選択して、手順4に進んでください。
- 3 レコードの詳細ページで、[コピー] をクリックします。
- 4 [編集] ページで、新規レコードの詳細を入力します。
元のレコードからコピーした値を編集したり、空のフィールドに値を入力できます。
- 5 新規レコードを保存します。

レコードのプレビュー

レコードプレビュー機能を有効にすると、Oracle CRM On Demandにおいて、次を含む多数の場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ (個人)
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ (関連レコードのリストを含む)
- アクションバー

レコードプレビューの設定によって、レコードへのリンクにマウスポインタを置くか、レコードへのリンクにポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの「詳細」ページの最初のセクションが表示されます。

レコードプレビューの設定は、企業レベルで、個々のユーザーによって指定できます。企業の設定より個人の設定が優先されます。

レコードプレビューモードの設定については、「[レコードプレビューモードの設定](#) (ページ 864)」を参照してください。企業レベルでのレコードプレビューモードの設定については、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

注: レコードプレビュー機能は、iOSオペレーティングシステムを実行しているデバイスを使用してOracle CRM On Demandにアクセスしている場合には使用できません。

レコードをプレビューするには

- レコードリンクの上にポインタを置きます。
 - レコードプレビューオプションが [Hover on Link (リンクをポイント)] に設定されている場合は、プレビューウィンドウが自動的に開きます。
 - レコードプレビューオプションが [Click on Preview Icon (プレビューアイコンをクリック)] に設定されている場合は、リンクの上にポインタを置くとアイコンが表示されます。このアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。

注: プレビューウィンドウが開いている間、インライン編集機能やメッセージセンターは使用できません。

レコードプレビューウィンドウを閉じるには

- プレビューウィンドウの [X] アイコンをクリックするか、またはプレビューウィンドウの背後のページをクリックします。

注: プレビューウィンドウ、レコードリンク、またはプレビューアイコンを除くUI要素にポインタを移動すると、プレビューウィンドウは2秒後に自動的に閉じます。

レコードのロックについて

企業の管理者は、特定のレコードタイプに対して、レコードのフィールドが特定の値の場合にそのレコードで実行できるアクションを制限するようにプロセスを設定できます。このようにユーザーによる特定のアクションを制限することを、*レコードのロック*と呼びます。プロセスによってレコードがロックされると、Oracle CRM On Demandでは、プロセスで許可されないアクションは実行できず、許可されていないアクションを実行しようとしたことを示すエラーメッセージも表示されます。

企業の管理者が企業でレコードロックプロセスをどのように設定しているかに応じて、プロセスではユーザーのアクションを次のように制限できます。

- **レコードレベルのアクション。** レコードロックプロセスでは、ロックされたレコードに対する次のアクションを制限できます。
 - レコードの更新。

- レコードの削除。
- 別のレコードとの関係からのレコードの削除（関係からレコードを削除すると、そのレコードがOracle CRM On Demandから削除される場合）。ただし、関係からレコードを削除してもそのレコードがOracle CRM On Demandから削除されない場合は、レコードの削除が制限されている場合でも関係からレコードを削除できます。

たとえば、企業の管理者が[解決策]レコードタイプに対してプロセスを設定するとします。このプロセスでは、[承認]状態の解決策の削除、[旧式]状態の解決策の更新などを制限できます。

- **関連レコードレベルのアクション。**レコードロックプロセスでは、親レコードがロックされているときに、指定の関連レコードタイプのレコードに対する次のアクションを制限できます。
 - 親レコードからの関連レコードタイプのレコードの新規作成。
 - 関連レコードタイプのレコードが親レコードの子レコードの場合のレコードの更新。この場合、親レコードがロックされている間は、Oracle CRM On Demandのどの場所からも関連レコードを更新できません。
 - 親レコードへの関連レコードタイプの既存レコードの追加。

たとえば、タスクの状態が[完了]に設定されている場合は、担当者レコードをタスクにリンクできません。

- **フィールドレベルのアクション。**レコードロックプロセスでは、レコードのフィールドが特定の値の場合に指定のフィールドの更新を制限できるため、レコードを部分的にロックできます。

たとえば、企業で共有住所を使用している場合は、住所の状態が[検証済み]に設定されると、住所1、2、3、都道府県、郵便番号、および国の各フィールドは更新できなくなります。ただし、住所レコードのカスタムフィールドは引き続き更新可能です。

レコードをロックするようにプロセスを設定する方法については、「プロセス管理」を参照してください。

レコードロックプロセスの上書きについて

特定のユーザーには、ロックされたレコードを更新できるように[プロセス管理の上書き]権限が付与されます。ユーザーの役割で[プロセス管理の上書き]権限が有効になっている場合は、レコードロックプロセスによるロックされたレコードに対するアクションの実行は防止されません。また、レコードがロックされたことを示す警告メッセージまたはエラーメッセージも表示されません。

レコードの詳細の更新

通常、レコードの情報を更新できるのは、そのレコードを所有しているか、そのレコードの所有者を管理しているか、またはそのレコードの所有者によってそのレコードの編集を許可されているユーザーになります。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。

また、解決レコードのステータスを変更するには、または解決策を公開するには、ユーザーの役割に[解決策の公開]権限が含まれている必要があります。

注意: 特定のシステムフィールドは常に読み取り専用であり、Oracle CRM On Demandによってのみ更新できます。常に読み取り専用のフィールドの例としては、[作成]フィールドおよび[作成:日付]フィールドがあり、それらは両方とも多くのレコードタイプで使用可能となっています。

レコードは次の方法で更新できます。

- [リスト] および [詳細] ページでフィールドをインライン編集する。

企業の管理者は、企業プロフィールでインライン編集を有効にしたり、無効にすることができます。デフォルトでは、インライン編集は有効になっています。

ヒント:

ほとんどの [リスト] ページにおいて、[リスト] ページからナビゲートせずに、[リスト] ページのレコードペインでレコードの [詳細] ページをオープンできます。詳細は、「[\[リスト\] ページのレコードペインについて \(ページ 135\)](#)」および「[\[リスト\] ページのレコードペインの使用 \(ページ 137\)](#)」を参照してください。

注:場合によっては、フィールドをインライン編集するときに、[編集] ページに移動して編集を完了することを求めるプロンプトが表示されます。このプロンプトは、多数のフィールドを編集する必要がある場合や、インライン編集したフィールドにビジネスプロセスが添付されている場合に表示されます。

- [編集] ページでレコードを更新する。

[編集] ページを表示するには、リストページでレコードの [編集] リンクをクリックするか、[詳細] ページでレコードの [編集] ボタンをクリックします。

- レコードをインポートします。

- インポートアシスタントを使用して外部CSV（カンマで区切られた形式のデータ）ファイルからレコードデータをインポートする（ユーザー役割に [個人インポート] 権限が含まれる場合）
- Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティを使用する
- Webサービスを使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザー役割に割り当てられた権限に依存します。外部CSVファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」を参照してください。

メインレコードの [詳細] ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集することもできます（インライン編集が有効な場合）。リンクされたレコードのフィールドを更新する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新 \(ページ 119\)](#)」を参照してください。

注:プレビューウィンドウが開いているときや、メッセージセンターを使用しているときは、インライン編集機能を使用できません。

次の手順では、リストページ、関連情報セクション、およびレコード詳細ページでフィールドをインラインで更新する方法について説明します。フィールドをインラインで更新できるようにするには、インライン編集を有効にする必要があります。

フィールドをインラインで更新するには

- 1 レコードの [リストを全表示] ページまたは [詳細] ページで、更新するフィールド上にマウスポインタを移動します。

フィールドの右側に編集アイコンが表示されます。フィールドのタイプによって、異なるアイコンが表示されます。[詳細] ページでは、読み取り専用のフィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報は表示されません。そのフィールドをクリックしても何も起こりません。[リストを全表示] ページでは、読み取り専用フィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報が表示されます。また、読み取り専用フィールドをクリックすると、読み取り専用のインラインエディタが表示されます。

- 2 編集アイコンをクリックするか、フィールドをクリックして、インライン編集の編集モードを有効にします。

一部のフィールドでは、フィールドをクリックする場合と [編集] アイコンをクリックする場合では表示される内容が異なります。たとえば、[電話] フィールドをクリックすると、フィールドにテキストエディタが表示され、電話番号を直接入力できます。編集アイコンをクリックすると、[電話] エディタが表示され、[国]、[市外局番]、[電話番号] および [内線番号] をそれぞれ指定できます。

- 3 フィールドの値を更新します。
- 4 緑のチェックマークアイコンをクリックするか、Enterキーを押して変更内容を保存します。
変更内容を取消するには、赤の [X] アイコンをクリックするか、Escキーを押します。

次の手順では、[編集] ページでレコードの詳細を更新する方法について説明します。

[編集] ページでレコードの詳細を更新するには

- 1 レコードのリストページで、レコードの [編集] リンクをクリックするか、[詳細] ページでタイトルバーの [編集] ボタンをクリックします。
- 2 レコードの編集ページで、必要な情報を更新します。
- 3 レコードを保存します。
 - レコードを保存してから、そのレコードの詳細ページ（ここでレコードに情報をリンクできる）を開くには、[保存] をクリックします。
 - レコードを保存してから、[編集] ページ（ここで別のレコードを作成できる）を開くには、[保存&新規作成] をクリックします。

注:

管理者はフィールドを条件付き必須、つまり、デフォルトではフィールドが必須でなくても、レコードの他のフィールドのデータが特定の条件を満たすと必須になるように設定できます。これが発生すると、必須になったフィールドの横に赤いアスタリスク(*)が表示され、フィールドにテキストラベルが表示されている場合は赤いテキストで表示されます。フィールドが空白の場合は、レコードを保存する前にフィールドを更新する必要があります。

条件付き必須フィールドの編集時に適用される一部の制限の詳細は、「[条件付き必須フィールドについて](#)」を参照してください。

選択したレコードへのレコードのリンク

Oracle CRM On

Demandでは、レコードを別のレコードにリンクできます。レコードをリンクすると、表示したレコードからすべての関連情報にアクセスできるようになります。たとえば、担当者、商談、および活動を取引先レコードにリンクすることで、顧客情報の全体ビューを表示できます。

リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

ルックアップウィンドウウィンドウを使用して、作業中のレコードにリンクする既存のレコードを検索し、選択します。企業の管理者がユーザーの役割に対してレコードタイプの検索レイアウトをどのように設定しているかによって、そのレコードタイプに対する [ルックアップ] ウィンドウが開くときに、レコードが入力されている場合があります。ルックアップウィンドウとその使用方法の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) (ページ 94)」を参照してください。スマート関連付けを利用して別のレコードに関連付けるレコードを検索する方法の詳細は、「[スマート関連付けおよび自動解決機能について](#) (ページ 100)」を参照してください。

新規レコードおよび既存レコードのリンク

レコードの [詳細] ページから、作業中のレコードタイプに応じて、次のいずれかまたは両方を実行できます。

- 既存のレコードをメインレコードにリンクする。
- メインレコードに自動的にリンクされる新しいレコードを作成する。

選択したレコードにリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、[見込み客詳細] ページから作成した活動は、見込み客にリンクされ、[活動] ページに表示されます。

注：インライン編集が無効な場合は、メインレコードの [詳細] ページから、リンクされたレコードの一部のフィールドを編集することもできます。メインレコードからリンクされたレコードを編集する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新 \(ページ 119\)](#)」を参照してください。

次の手順では、レコードの [詳細] ページの関連情報セクションで、選択したレコードに1つ以上のレコードをリンクする方法について説明します。

選択したレコードに既存のレコードをリンクするには

- 1 メインレコードを選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 レコードの [詳細] ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンし、[追加] をクリックします。
リンクするレコードタイプに応じて、複数の関連付け [ルックアップ] ウィンドウまたはリストページのいずれかが開きます。
- 3 次の該当する操作を行います。
 - 複数の関連付け [ルックアップ] ウィンドウで、メインレコードにリンクする各レコードに対する [選択] をクリックし、[OK] をクリックします。
 - リストページで、フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして [ルックアップ] ウィンドウを開き、メインレコードにリンクする各レコードに対する [選択] をクリックします。

次の手順では、新しいレコードを作成し、選択したレコードにリンクする方法について説明します。

注：作業中のレコードタイプによっては、選択したレコードから、新しいリンクされたレコードを作成できない場合があります。

新規レコードを作成して選択したレコードにリンクするには

- 1 メインレコードを選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 レコードの [詳細] ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。
注：関連情報セクションで [新規] ボタンを使用できない場合があります。かわりに、[ルックアップ] ウィンドウで [追加] をクリックしてから [新規] をクリックし、新しいレコードを作成できるフォームを開く必要があります。
- 3 [編集] ページで、新しいレコードを作成し、[保存] または [保存して続行] のどちらかをクリックして保存します。

はじめに

- [保存]をクリックすると、Oracle CRM On Demandで新規レコードが保存され、メインレコードの[詳細]ページが表示されます。
- [保存して続行]をクリックすると、Oracle CRM On Demandで新規レコードが保存され、子レコードの[詳細]ページが表示されて、メモや添付資料などの追加コンテンツを子レコードに関連付けることができるようになります。

注:

このナビゲーションが適用されるのは、関連情報セクションを使用して他のレコードタイプを指定できる子レコードのみです。たとえば、添付資料およびメモでは[保存して続行]ボタンは使用できません。

どちらの場合も、Oracle CRM On Demandで新しいレコードがメインレコードに自動的にリンクされます。

次の手順では、レコードの [詳細] ページの関連情報セクションから、リンクされているレコードのリンク切断または削除を行う方法について説明します。

リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

- 1 メインレコードを選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 レコードの [詳細] ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンします。
- 3 リンク切断または削除を行うレコードの行で、レコードレベルのメニューから次のいずれかのオプションを選択します。
 - **リンク切断**。このオプションは、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
 - **削除**。このオプションは、リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、[削除項目] ページに移動され、30日後にデータベースから完全に削除されます。

注: 複数の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合は、複数の関連付け [ルックアップ] ウィンドウで、リンクされている各レコードに対する [リンク切断] をクリックして、リンクされているレコードのリンク切断を行うこともできます。

他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプの例

次の表に、Oracle CRM On

Demandで他のレコードにリンクできるレコードタイプの例をいくつか示します。[情報] 列では、メインレコードの [詳細] ページからレコードタイプをリンクする方法を示しています。

選択したレコードにリンクできるレコードタイプは、作業中のレコードタイプや、従業員またはマネージャがOracle CRM On Demandに加えたカスタマイズによって異なります。また、Oracle CRM On DemandやOracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementの業界別エディションなどのOracle CRM On Demandの特定のエディションで作業している場合は、その他のレコードタイプをリンクできます。

| レコードタイプ | 情報 |
|---------|--|
| 取引先 | 標準アプリケーションでは、[取引先] セクションは担当者レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。 。 既存の取引先をリンクし、担当者に関連するその取引先の役割を追跡するには |

| レコードタイプ | 情報 |
|----------|---|
| | <p>、[追加] をクリックします。[取引先を追加] ページで取引先を選択し、この担当者に関連する取引先の役割を選択し、[保存] をクリックします。追加する取引先が存在しない場合は、[ルックアップ] ウィンドウで [新規] をクリックして、取引先を追加できます。フィールドの説明については、「取引先フィールド (ページ 300)」を参照してください。</p> <p>取引先に複数の役割がある場合は、該当する行で [役割を編集] をクリックし、役割を選択してからレコードを保存します。</p> |
| 取引先パートナー | <p>標準アプリケーションでは、[取引先パートナー] セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 (ページ 293)」を参照してください。</p> |
| 取引先関係 | 「 取引先間の関係の追跡 (ページ 289)」を参照してください。 |
| 取引先チーム | 「 レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。 |
| キャンペーン | <p>担当者レコードからのみ。</p> <p>キャンペーンをリンクするには、[追加] をクリックし、キャンペーンを選択し、そのレコードを保存します。フィールドの説明については、「キャンペーンフィールド (ページ 251)」を参照してください。</p> |
| 競合会社 | <p>標準アプリケーションでは、[競合会社] セクションは取引先レコードと商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 (ページ 293)」を参照してください。</p> |

| レコードタイプ | 情報 |
|---------|--|
| 担当者 | <p>標準アプリケーションでは、「担当者」セクションは活動レコード（タスクおよびアポイント）に使用できます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>プライマリ担当者をリンクするには、「編集」 をクリックして、担当者をリンクします。さらに担当者を活動にリンクするには、「担当者」 セクションまでスクロールダウンして、「追加」 をクリックし、担当者レコードをリンクします。</p> <p>標準アプリケーションでは、「担当者」 セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい担当者をリンクするには、「新規」 をクリックし、「編集」 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p>既存の担当者をリンクするには、「追加」 をクリックします。「担当者リスト」 ページで、担当者を選択して、「保存」 をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、「ルックアップ」 ウィンドウで、「新規」 をクリックして担当者を追加できます。フィールドの説明については、「担当者フィールド（ページ 325）」 を参照してください。</p> <p>標準アプリケーションでは、「担当者」 セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>既存の担当者を商談レコードにリンクするには、「追加」 をクリックします。「担当者リスト」 フォームで担当者を選択し、担当者の「購入役割」 を定義して「保存」 をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、「ルックアップ」 ウィンドウで、「新規」 をクリックして担当者を追加できます。フィールドの説明については、「担当者フィールド（ページ 325）」 を参照してください。</p> <p>「購入役割」 を選択して、担当者の社内での権限と、購入の決定に対する影響力を明確にする必要があります。購入役割は主要役割分析と販売施策環境の理解に不可欠です。</p> <p>注: 同じ担当者を複数の商談にリンクしたり、複数の担当者を同じ商談にリンクできます。</p> |
| 担当者関係 | <p>「担当者間の関係の追跡（ページ 317）」 を参照してください。</p> |
| 担当者チーム | <p>担当者レコードからのみ。</p> <p>担当者レコードを他の従業員も表示できるようにするには、「ユーザーを追加」 をクリックします。「担当者チーム - ユーザーを追加」 ウィンドウで、ユーザーの名前とレコードに対するアクセス権を選択し（「担当者アクセス」 フィールド）、変更を保存します。レコードの共有の詳細は、「レコードの共有（チーム）（ページ 145）」 を参照してください。</p> |

| レコードタイプ | 情報 |
|---------|--|
| 見込み客 | <p>標準アプリケーションでは、「見込み客」 セクションはキャンペーンレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい見込み客をリンクするには、「新規」 をクリックし、「見込み客編集」 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、見込み客フィールド (ページ 270)を参照してください。</p> |
| メモ | <p>標準アプリケーションでは、「メモ」 セクションはメモをサポートしているレコードタイプの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいメモをリンクするには、「新規」 をクリックし、そのレコードの「メモ」 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、メモの追加 (ページ 154)を参照してください。</p> |
| オープン活動 | <p>標準アプリケーションでは、「オープン活動」 セクションは多くのレコードタイプの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、タイトルバーの「新規アポイント」 または「新規タスク」 をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「活動フィールド」 (ページ 236)を参照してください。</p> <p>選択したレコードに、複数の活動をリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。</p> <p>選択したレコードを表示できるユーザーは、そのレコードにリンクされている活動(他のユーザーが所有する活動または他のユーザーに割り当てられている活動も含む)も表示できます。活動リストの使用の詳細は「活動リストの使用」 (ページ 206)を参照してください。</p> <p>注意: レコードタイプの自分の役割に企業の管理者が割り当てたレコードタイプおよび「詳細」 ページのレイアウトによっては、レコードにリンクされているオープンアポイントおよびタスクがレコードの「詳細」 ページ、「オープンアポイント」 関連情報セクション、および「オープンタスク」 関連情報セクションに別々に表示される場合があります。また、一部のレコードタイプでは、「活動」 関連情報セクションに、オープンおよび完了の両方の活動が表示されます。</p> |
| 商談 | <p>新しい商談をリンクするには、「新規」 をクリックし、「商談編集」 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「商談フィールド」 (ページ 349)を参照してください。</p> <p>注: 商談を見込み客にリンクするには、キャンペーンに関連付けられている見込み客を商談に変換します。詳細は、「見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換」 (ページ 264)を参照してください。</p> |
| 商談パートナー | <p>標準アプリケーションでは、「商談パートナー」 セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、「追加」 をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「商談のパートナーおよび競合会社の追跡」 (ページ 336)を参照してください。</p> |

| レコードタイプ | 情報 |
|-----------|--|
| 照会 | 詳細については、 照会の追加 (ページ 319)を参照してください。 |
| 関連解決策 | <p>標準アプリケーションでは、【関連解決策】 セクションは解決策レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策を追加するには、【解決策を追加】 をクリックし、【ルックアップ】 ウィンドウで既存の解決策を選択します。解決策は必要なだけ追加できます。関連情報を共有している解決策、または同じ関連トピックに関する解決策は相互にリンクできます。新しい解決策を作成するには、【新規】 をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p>注: リンクされているサービスリクエストは 【解決策詳細】 ページで確認できませんが、リンクを設定するには 【サービスリクエスト詳細】 ページを使用する必要があります。</p> |
| サービスリクエスト | <p>標準アプリケーションでは、【サービスリクエスト】 セクションは取引先レコードと担当者レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいサービスリクエストをリンクするには、【新規】 をクリックし、【サービスリクエスト編集】 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「サービスリクエストフィールド (ページ 435)」を参照してください。</p> |
| 解決策 | <p>標準アプリケーションでは、【解決策】 セクションはサービスリクエストレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策をリンクするには、【追加】 をクリックします。【ルックアップ】 ウィンドウで、既存の解決策をリンクする場合は 【解決策 ID】 リンクを、新しい解決策を作成する場合は 【新規】 をクリックします。フィールドの説明については、「解決策フィールド (ページ 444)」を参照してください。</p> <p>ヒント: 新しい解決策を作成する前に、【解決策リスト】 ページを調べて、マネージャによる公開待ち状態の解決策がないことを確認してください。【ルックアップ】 ウィンドウには、状態が 【承認】 で、【公開済み】 とマークされた解決策のみが表示されます。</p> |
| チーム | <p>【チーム】 セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は 【チーム】 セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、【ユーザーを追加】 をクリックします。【チーム - ユーザーを追加】 ウィンドウで、ユーザーの名前を選択します。</p> <p>注: レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーである場合、そのグループのメンバーは、チームの関連情報セクションに自動的に表示されます。</p> <p>詳細については、「レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。</p> |

| レコードタイプ | 情報 |
|---------|---|
| ユーザー | <p>[ユーザー] セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は [ユーザー] セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>なんらかのタスクを担当する別の従業員を追跡するには、[タスク詳細] ページの [ユーザー] セクションで、[追加] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで、ユーザーを選択します。</p> <p>注： チーム機能とは異なり、レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーの場合、そのグループのメンバーは、ユーザーの関連情報セクションに自動的に表示されません。[ユーザー] リストはレコードの表示に影響を与えません。このリストは追跡のためにのみ使用されます。</p> |

メインレコードからリンクされたレコードの更新

メインレコードからリンクされたレコードのフィールドを更新するには、次の操作を行います。

- メインレコードの [詳細] ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集します（インライン編集が有効になっている場合）。

ほとんどの場合、メインレコードの [詳細] ページからリンクされたレコードのフィールドを編集できます。ただし、メインレコードの [詳細] ページからリンクされたレコードの次のフィールドは編集できません。

- リンクされたレコード自体の [詳細] ページに表示されないフィールド
- [氏名] などの計算フィールド
- リンクされたレコードの [編集] ページで読み取り専用のフィールド

さらに、リンクされた同じレコードが複数のメインレコードの下に表示される場合、リレーションシップの一部になっているフィールドは編集できますが、リンクされたレコード自体に属しているフィールドは編集できません。たとえば、取引先レコードの [取引先チーム] 関連リストでは、[チームの役割] フィールドは取引先とチームメンバー間のリレーションシップの一部になっているので編集できます。ただし、[名前 (姓)] フィールドと [名前 (名)] フィールドは、ユーザーレコード (チームメンバー) に属しているため編集できません。

- メインレコードの [詳細] ページからリンクされたレコードの [編集] ページを開き、そのページでフィールドを更新します。

次の手順では、メインレコードの [詳細] ページでリンクされたレコードを更新する方法について説明します。

メインレコードの [詳細] ページでリンクされたレコードを更新するには

- メインレコードの [詳細] ページで、適切なセクションにスクロールダウンし、必要に応じてフィールドを編集します。

注： 編集するレコードがページに表示されない場合は、[リストを全表示] リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示し、[リスト] ページでレコードのフィールドを編集します。

フィールドのインライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

次の手順では、メインレコードの [詳細] ページでリンクされたレコードを開く方法について説明します。

メインレコードの [詳細] ページでリンクされたレコードを開くには

- 1 メインレコードの [詳細] ページで、適切なセクションにスクロールダウンします。
- 2 レコードの [編集] リンクがある場合はそれをクリックするか、またはリンクされたレコードの名前のリンクをクリックします。
注: 編集するレコードがページに表示されない場合は、[リストを全表示] リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示します。
- 3 リンクされたレコードの [編集] ページまたは [詳細] ページが開いたら、レコードの詳細を更新します。
レコード詳細の更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

[お気に入りのレコード] ページ

[お気に入りのレコード] ページには、お気に入りのレコードが表示されます。[お気に入りのレコード] ページにアクセスするには、アクションバーの [お気に入りのレコード] セクションで [リストを全表示] をクリックします。お気に入りには、最大100件のレコードを設定できます。

注: お気に入りのレコードにすでに100件のレコードがあり、さらにレコードを追加する場合は、新しいレコードを追加できるように、最も古いレコードがお気に入りから削除されます。

[お気に入りのレコード] ページから、次の表に示すタスクを実行できます。

| 操作 | 手順 |
|---------------------|--|
| レコードの順序の変更 | [お気に入りのレコード] タイトルバーで、[お気に入りの管理] ボタンをクリックします。[お気に入りの管理] ページで、希望どおりの順番になるまでレコードの順序を変更します。アクションバーおよび [お気に入りのレコード] ページに、レコードが新しい順序で表示されます。 |
| お気に入りのリストからのレコードの削除 | 削除するレコードの行で [削除] リンクをクリックします。 |
| レコードの詳細の表示 | レコードの名前をクリックして、そのレコードの [詳細] ページを表示します。 |
| リスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |

リストの使用

様々なレコードタイプについて、フィルター済みリストを使用することにより、表示するレコードを制限できます。フィルター済みリストには、リストの条件を満たすレコードのサブセットが表示されます。

Oracle CRM On

Demandは、多くのレコードタイプについて標準のフィルター済みリストを提供します。ユーザーの役割で「公開リストを管理する」権限を持つユーザーは、フィルター済みのカスタムリストを作成し、他のユーザーが使用できるように設定できます。企業の管理者は、ユーザーの役割において使用できるリストを決定できます。また、フィルター済みのカスタムリストを追加作成し、作業するレコードを返すことができます。詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。トップレベルのレコードタイプで使用できるリストから、「[ホームページ](#)」およびリストのピックリストに表示されるリストセットを選択できます。詳細は、「[レコードタイプのリストセットの変更](#) (ページ 140)」を参照してください。

フィルター済みリストを選択すると、リストの条件を満たすレコードのリストがレコードの「[リスト](#)」ページに表示されます。ページに、最初の5件、10件、25件、50件、75件、または100件のレコードを一度に表示するように選択できます。選択したオプションは、変更するまで、すべてのレコードタイプのリストページで保持されます。リストを参照するとき、ポイントが置かれているレコードは、背景色の変更によって強調表示されます。

企業の設定およびユーザープロファイルでの設定に応じて、レコードのページをスクロールダウンしたときに「[リスト](#)」ページのサムネイルが常に表示される場合があります。この機能は企業レベルでオンまたはオフにできますが、企業レベルのリストサムネイルの固定設定を個人プロファイルで上書きできます。個人プロファイルのリストサムネイルの固定設定の変更方法については、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

注： リスト内の並べ替え順を決定するためにOracle CRM On

Demandで使用できる照合方法は1つのみです。該当の照合方法は、すべての言語に対して最善の解決策を提供するために選択されました。ただし、言語によっては、一部の文字が誤った順序で表示される場合があります。

レコードが複数ページにわたる場合

1ページに表示できるレコードよりも多くのレコードがリストにある場合、次の処理が実行されます。

- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動できます。
- アイコンをクリックしてリストの最終ページに移動すると、最終ページには、ページ全体にレコードが表示され、表示されるレコード数は、リストページに表示するレコード数によって決まります。

たとえば、リスト内に合計60のレコードがあり、リストページに25のレコードを表示するとします。アイコンをクリックしてリストの最終ページに移動すると、リストの最後の25のレコードがページに表示されます。

- 1回に1ページずつリストをナビゲートすると、リストの最終ページには、リストの残りのレコードのみが表示されます。

たとえば、リスト内に合計60のレコードがあり、リストページに25のレコードを表示するとします。1回に1ページずつリストをナビゲートすると、最初の2ページにはそれぞれ25のレコードが表示され、最終ページには、リストの残りの10のレコードが表示されます。

リストページで実行できるタスク

リストページから、次の操作を実行できます。

- レコードを並べ替える。
- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。
- インライン編集機能が有効な場合、「[リスト](#)」ページのフィールドをインラインで更新します。

はじめに

- [リスト] ページでレコードペインが使用可能な場合、レコードペインでレコードの [詳細] ページをオープンし、[リスト] ページからナビゲートせずにレコード詳細を更新します。
- 新しいレコードを作成する。
- [お気に入り] アイコンをクリックして、アクションバーの [お気に入りリスト] セクションにリストを追加します。
- [リストの編集ペインの切替] アイコンが使用可能な場合は、[リスト] ページ内のリストを絞り込みます。詳細は、「[\[リスト\] ページ内のリストの絞り込み](#) (ページ 135)」を参照してください。
- カラム見出しを新しい位置にドラッグアンドドロップして、リスト内のカラムの順序を変更します。カラムの順序を変更した後で、オプションでリストを保存できます。

リストページでのカラムの順序変更について

リストページで直接、リスト内のカラムを順序変更できます。カラム見出しの上にポインターを重ねると、4方向の矢印が表示され、カラムを新しい位置にドラッグアンドドロップできます。ブラウザページに表示できるよりも多くのカラムが使用可能な場合、表示されているカラムの端にカラム見出しをドラッグすると、ページは自動的にスクロールされ、その他のカラムが表示されます。変更されたカラム順序は、リストのページ移動、リストの並べ替え、アルファベット文字検索機能およびクイックフィルターフィールドの使用など、ページを更新するアクションを実行したときに引き続き適用されます。変更された順序は、リストからレコードの [詳細] ページを開き、リストに戻った場合にも、引き続き適用されます。ただし、リストからナビゲートした後で次にリストを開くと、カラムの順序変更後にリストを保存していない限り、カラムは元の順序で表示されます。

カスタムフィールドを使用したリストの並べ替えについて

パフォーマンス上の理由から、一部のカスタムフィールドはリストの並べ替えに使用できません。次の一般的なルールが適用されます。

- 次のタイプのカスタムフィールドは、カスタムオブジェクトレコードタイプも含めて、レコードタイプのリストを並べ替えるために使用できません。
 - チェックボックスフィールド
 - Webリンクフィールド
 - 複数選択ピックリストフィールド

ただし、特定のレコードタイプについては、リストの並べ替えに他のタイプのカスタムフィールドを使用できない場合があります。

- [カスタムオブジェクト 01] から [カスタムオブジェクト 03] までのレコードタイプの場合は、リストの並べ替えにすべてのタイプのカスタムフィールドを使用できません。

リストレコードで実行できるアクション

また、レコードレベルのメニュー（各レコード名の横にあるメニュー）を使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [編集] オプションを選択してレコードの [編集] ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。
- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。

- レコードを削除する。

ページに表示されるレコードが多すぎる場合に、リストをフィルター処理することもできます。リストのフィルター処理に関する詳細は、「[リストのフィルター処理](#) (ページ 133)」を参照してください。

各フィルター済みリストは商談や取引先などレコードタイプによって異なります。すべての従業員は自分用のフィルター済みリストを作成できますが、すべての従業員が使用できる公開リストを作成できるのは、適切な役割が割り当てられている従業員だけです。

注： 従業員またはマネージャが作成したリストは、リストを作成した言語でのみ表示されます。アプリケーションがサポートしている他の言語に切り替えても、その言語ではリストに追加されません。デフォルトのフィルター済みリストだけがすべての言語で表示されます。たとえば、イタリアのマネージャが新しいリストを作成し、そのチームの一部のメンバーがスペイン語版の製品を使用している場合、そのチームのメンバーは、新たに作成されたリストを参照できません。

リストページのブックマークの作成について

ほとんどのリストで、リストのページは同じURLを共有します。その結果、リスト内のページのブックマークを作成した場合、ブックマークによって、リストは最初にアクセスしたときに開いたページ（通常はリストの先頭ページ）で常に開きます。同様に、リスト内のページのアドレスフィールドからURLをコピーし、後でブラウザのアドレスフィールドにURLを貼り付けた場合、リストは最初にアクセスしたときに開いたページで開きます。

たとえば、[取引先ホームページ] のリストリンクからリストを開く場合、リスト内の先頭ページが開きます。リストの3番目のページにナビゲートし、そのページのブックマークを作成すると、新しいブックマークではリスト内の先頭ページ（つまり、リストに最初にアクセスしたときに開いたページ）が開きます。

リスト管理オプション

ほとんどのレコードタイプのリストページには、次のオプションの一部またはすべてを含む [メニュー] ボタンが表示されません。

- **一括削除。** リストからすべてのレコードを削除します。「[レコードの削除/復元](#) (ページ 173)」を参照してください。
- **バッチ割当ブック。** ブックに対してレコードを追加、または削除します。「[ブックへのレコードの割り当て](#)」を参照してください。
- **リストをエクスポート。** リストをエクスポートしてコンピュータに保存します。「[リストのレコードのエクスポート](#) (ページ 142)」を参照してください。
- **大量更新。** 多数のレコードを一度に更新します。「[レコードの更新グループ](#) (参照 "[レコードのグループの更新](#)" ページ 148)」を参照してください。
- **大量コール計画。** 「[大量コール計画](#) (ページ 218)」を参照してください。
- **大量作成アポイント。** 1つ以上の取引先のためのアポイントの作成については、「[複数の取引先のためのアポイントの作成](#) (ページ 299)」を参照してください。
- **レコード数。** 「[リストのレコードのカウント](#) (ページ 142)」を参照してください。
- **リストを絞り込み。** フィルター済みリストを絞り込みます。「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

注:

ほとんどのレコードタイプの[リスト]ページでは、[リスト]ページを閉じずにリストを絞り込み、絞り込んだリストをオプションで保存することもできます。[リスト]ページ内のリストの絞り込みの詳細は、「[\[リスト\]ページ内のリストの絞り込み](#) (ページ 135)」を参照してください。

はじめに

- **リストを保存。** リストを保存します。 [リストを保存] をクリックすると、 [保存] オプションを含むページが表示されます。
- **リストフィルターを表示。** リストの主要情報を表示します。「 [リストを表示] ページ (ページ 139)」を参照してください。このページにアクセスするには、 [リスト管理] ページの [表示] をクリックする方法もあります。
- **リストを新規作成。** 新しいフィルター済みリストを作成します。「 [リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。
- **リスト管理。** 「 [リスト管理ページ](#) (参照 " [リスト管理](#) ページ" ページ 138)」を参照してください。
- **一括復元。** 削除されたレコードのリストを復元します。「 [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)」を参照してください。

リスト管理オプションの利用

次の表に示すように、リスト管理オプションに移動する方法は、レコードタイプによって異なります。

| レコードタイプ | 手順 |
|------------------|---|
| メインレコードタイプ (タブ上) | <ol style="list-style-type: none">1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。2 [リスト] セクションで、リストをクリックします。3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 。 次のようにして [新規リスト] ページにアクセスする方法もあります。 <ol style="list-style-type: none">1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。2 [リスト] タイトルバーの [新規] ボタンをクリックします。 <p>注： コミュニケーションリストは特定の活動タイプのリストです。そのため、追加のコミュニケーションリストを作成するには、 [活動リスト] ページを使用します。コミュニケーションリストは、社内でコールセンターを使用する場合のみ、利用可能です。</p> |
| 活動 | <ol style="list-style-type: none">1 [カレンダー] タブをクリックします。2 [オープンタスク] セクションで、 [リストを全表示] リンクをクリックします。3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 。 |
| 警告 | <ol style="list-style-type: none">1 [ホーム] タブをクリックします。2 [ホームページ (個人)] の [警告] セクションの下部にある [リストを全表示] リンクをクリックします。3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します |

| レコードタイプ | 手順 |
|---------|---|
| | <p>。</p> <p>注:警告がない場合、[リストを全表示] リンクは表示されません。</p> |
| 添付資料 | <p>コンテンツの管理 - 添付資料および詳細ページイメージの管理権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 任意のページで、最上部にある [管理] グローバルリンクをクリックします。 2 [コンテンツ管理] リンクをクリックします。 3 [コンテンツ管理] ページで、[添付資料を管理] リンクをクリックします。 4 [添付資料を管理] ページで、[リストを新規作成] ボタンをクリックします。 |
| ユーザー | <p>[ユーザーの管理]権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 任意のページで、最上部にある [管理] グローバルリンクをクリックします。 2 [ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。 3 [ユーザー管理] リンクをクリックします。 4 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 |
| 製品カテゴリー | <p>[コンテンツの管理] 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 任意のページで、最上部にある [管理] グローバルリンクをクリックします。 2 [コンテンツ管理] リンクをクリックします。 3 [コンテンツ管理] ページで、[製品カテゴリー] リンクをクリックします。 4 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 |

| レコードタイプ | 手順 |
|---------|--|
| 製品 | <p>[コンテンツの管理] 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none">1 任意のページで、最上部にある [管理] グローバルリンクをクリックします。2 [コンテンツ管理] リンクをクリックします。3 [コンテンツ管理] ページで、[製品] リンクをクリックします。4 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 |

標準のフィルター済みリスト

標準のフィルター済みリストの説明については、各レコードタイプの「レコードタイプホームページの使用」のトピックを参照してください。たとえば、次のトピックがあります。

- [\[見込み客ホームページ\] の使用](#) (ページ 258)
- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) (ページ 279)
- [\[担当者ホームページ\] の使用](#) (ページ 304)
- [\[商談ホームページ\] の使用](#) (ページ 332)
- [\[サービスリクエストホームページ\] の使用](#) (ページ 429)

リストを開くには

- 1 該当するレコードのタブをクリックします。

注： 活動リストを表示するには、[カレンダー] タブをクリックしてから、[オープンタスク] セクションの [リストを全表示] をクリックします。活動リストの使用の詳細は「[活動リストの使用](#) (ページ 206)」を参照してください。

- 2 そのレコードのホームページのリストセクションから、作業対象となるリストを選択します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[リスト\] ページのレコードペインについて](#) (ページ 135)
- [\[リスト\] ページのレコードペインの使用](#) (ページ 137)

リストの作成と編集

レコードのリストを作成または絞り込む場合、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるフィールドおよびリストに表示できるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで企業の管理者が使用可能にしているすべての検索フィールドを検索できます。

注：企業の管理者が、[検索] および [リスト] のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、次の基準を両方とも満たす場合のみ、フィールドを検索できます。

- レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能な検索フィールドであること。
- 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

注：動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

- 既存のリストを絞り込むとき、リストの検索基準のフィールドの一部はユーザーの役割に対して使用可能にならない場合があります。このような制限付きフィールドはグレーで表示され、編集できません。制限付きフィールドは、リストを実行または保存する前に検索基準から削除できます。検索基準から制限付きフィールドを削除せずにリストを実行または保存すると、Oracle CRM On Demandではリストを実行または保存する前に、検索基準から制限付きフィールドが自動的に削除されます。

注：

企業の管理者は、ユーザーの役割の検索レイアウトで使用できるフィールドのセットをいつでも変更できます。以前検索に使用できたフィールドを企業の管理者が削除した場合、次回そのフィールドを含むフィルターによりリストを絞り込むと、そのフィールドをフィルターに含めてリストを保存できません。フィルターからフィールドを削除しない場合、Oracle CRM On Demandではリストを実行または保存する前に、フィルターからフィールドが自動的に削除されます。

ユーザーの役割に基づいた、レコードのリストに表示可能なフィールドの決定

検索で返されるレコードのリストに表示できるフィールドは、次のように、ユーザーの役割に基づいて決まります。

- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。
- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示される場合のみ、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。ユーザーの役割に対して動的ページレイアウトが定義されている場合は、レコードタイプの1つ以上の動的ページレイアウトにフィールドが表示される必要があります。

並べ替えフィールドについて

リストに返されるレコードの初期並べ替え順を指定できます。最大3つの並べ替えフィールドを選択できます。たとえば、担当者リストに対して、[名前 (姓)]、[名前

はじめに

(名)]、[部門]の順にリストを並べ替えることを選択できます。3つの並べ替えフィールドのそれぞれについて、レコードを昇順で並べ替えるか、降順で並べ替えるかを指定できます。

1番目の並べ替えフィールドを選択した後で、1番目の並べ替えフィールドと同じレコードに直接格納されている並べ替えフィールドのみが2番目および3番目の並べ替えフィールドとして選択できます。たとえば、担当者を検索する場合、1番目の並べ替えフィールドとして担当者の[名前

(名)]フィールドを選択するとします。この場合、担当者レコードに直接格納されている残りの並べ替えフィールドのみを2番目および3番目の並べ替えフィールドとして選択できます。取引先レコードに格納されている[取引先]フィールドなど、他のレコードに格納されているフィールドは使用できません。

注:

ユーザー役割に[個人リストの管理]権限がある場合は、他のユーザーの個人リストにアクセスして編集できます。通常、[個人リストの管理]権限は、管理者にのみ付与されます。

他のユーザーの個人リストを編集する場合の考慮事項については、「[他のユーザーが作成した個人リストの編集について \(ページ 132\)](#)」を参照してください。

次の手順では、リストの設定方法について説明します。

作業前の準備。 リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。まず、そのレコードの [編集] ページに移動し、Oracle CRM On

Demandで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモする代わりに、そのレコードの [詳細] ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。

リストを設定するには

- 1 新しいリストを作成するか、既存のリストの [リストを絞り込み] ページに移動します。

ほとんどのレコードタイプの [リスト] ページには、新しいリストを作成する、または既存のリストを絞り込むためのオプションを含む [メニュー] ボタンがあります。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」を参照してください。

注:

ほとんどのレコードタイプの [リスト] ページでは、[リスト] ページを閉じずにリストを絞り込み、絞り込んだリストをオプションで保存することもできます。[リスト] ページ内のリストの絞り込みの詳細は、「[\[リスト\] ページ内のリストの絞り込み \(ページ 135\)](#)」を参照してください。

- 2 [リストの新規作成] ページまたは [リストを絞り込み] ページの [検索対象] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。

- レコードセット
- ブック

注: [製品]、[ユーザー] など、所有者のないレコードタイプでは、[検索対象] セクションは表示されません。[検索対象] セクションの [ブック] オプションは、企業で [ブック] 機能が有効になっている場合にのみ使用できます。

- 3 [レコードセット] オプションを選択した場合は、[レコードセット] フィールドのリストから次のいずれかを選択します。

- **表示可能なレコード (全件)** : 少なくとも [表示] することができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものになります。

- **自分が所有するレコード (全件)**
 - **自分がチームに属しているレコード (全件)**。次にいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。
 - 自分が所有しているレコード
 - チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
 - 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
 - **自分または部下が所有するレコード (全件)**。
 - **自分または部下がチームに属しているレコード (全件)**
 - **デフォルトブック (個人)**。ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。
- 4 [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。
詳細は、「[ブックセクタの使用 \(ページ 100\)](#)」を参照してください。
- 5 [大文字と小文字の区別を選択] セクションで、必要に応じて [大文字と小文字を区別しない] チェックボックスをオンにします。
このチェックボックスがオンの場合、特定のフィールドは検索に対して大文字小文字が区別されなくなります。これらのフィールドは、[検索基準を入力]セクションで青いテキストで示されます。
- 6 [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。
- a (オプション) ユーザーの役割に対して使用不可の検索フィールドが含まれる既存のリストフィルターを絞り込む場合は、フィールド行の横にある [X] アイコンをクリックして、リストから検索フィールドを削除します。
リストフィルターの検索フィールドが、ユーザーの役割に対する検索フィールドとして使用可能でない場合、そのフィールドはグレーで表示され編集不可で、フィールドの横に [X] アイコンが表示されます。リストフィルターから制限付きフィールドを削除できます。フィルターから制限付きフィールドを削除せずにリストを実行または保存すると、Oracle CRM On Demandではリストを実行または保存する前に、フィルターから制限付きフィールドが自動的に削除されます。
- b [フィールド] リストからフィールドを選択します。
これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドが事前に入力されています。
- 注：**レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合、そのレコードタイプのレコードのリストには検索基準を指定できません。
- 特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなる場合があります。
- 注：**
[検索基準を入力]セクションで紫のテキストで表示されるフィールドは、[大文字と小文字を区別しない]チェックボックスの設定に関係なく、常に大文字小文字が区別されません。これらのフィールドは、高速検索用に最適化されません。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表や「国と住所のマッピングについて」に示される対応するフィールドを選択します。

注:この表に示すフィールドは、すべての国またはロケールに適用されるとはかぎりません。

| リストをフィルターするフィールド | ドロップダウンリストから選択するフィールド |
|---|-----------------------|
| 番地 住所1 丁目 | 町/番地 |
| 区 | 住所 2 |
| フロア 地区 | 住所 3 |
| 市/郡 | 市 |
| Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域) 地域区分 | 私書箱/並べ替えコード |
| MEX State (MEXの州) BRA State (BRAの州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emirの管轄地域) Oblast (ロシアの州) | 都道府県 |
| 島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) Codigo Postal (南米での郵便番号) | 郵便番号 |

- c 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。

リストを絞り込み中の場合、フィールドにはさらに絞り込むための基準が自動的に挿入されます。

フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について \(ページ 73\)](#)」を参照してください。

ヒント: 所有者がないサービスリクエストのリストを作成するには、[所有者 ID] フィールドの [等しい] フィルター条件を選択し、値を空白のままにします。これは、他のNULLリストを作成するときにも使用できる一般的な方法です。

注意： [フィルター値] を入力する場合は、「フィルター値について (ページ 79)」で説明する規則に従っていることを確認してください。ルールに従わないと、リストに正しいレコードが含まれない場合があります。

例

取引先： 年間売上が\$100,000,000.00を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

| フィールド | 条件 | 値 | |
|-------|-------|-----------|-----|
| 年間売上 | より大きい | 100000000 | AND |
| 国 | 等しい | カナダ | |

見込み客： 見込み売上が\$100,000.00を超え、かつ、評価がAまたはBである見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

| フィールド | 条件 | 値 | |
|-------|-------|--------|-----|
| 見込売上 | より大きい | 100000 | AND |
| 評価 | より小さい | C | |

- 7 [カラムの表示]セクションで、検索結果にカラムとして表示するフィールドを選択し、[使用可能項目]リストから[選択した項目]リストにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。

ヒント：

レコードのリストが返された後、カラム見出しを新しい位置にドラッグアンドドロップすると、リスト内のカラムの順序をすばやく変更できます。カラムの順序を変更した後で、オプションでリストを保存できます。

- 8 [並べ替え順]セクションで、目的の初期並べ替えフィールドおよび並べ替え順を次のように指定します。
- [並べ替え基準] ドロップダウンリストで1番目の並べ替えフィールドを選択し、[昇順]または[降順]をクリックして並べ替え順を選択します。
 - 必要に応じて2番目および3番目の並べ替えフィールドを選択して、これらのフィールドの並べ替え順を指定します。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、並べ替えフィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。並べ替えフィールドとして最適化されていないフィールドを選択した場合、検索速度が遅くなることがあります。

注： この手順では、チェックボックスタイプのフィールドを、並べ替えフィールドとして選択できません。ただし、リストを作成した後で、カラムの見出しをクリックすることによって、チェックボックスの値に基づいたフィールドの並べ替えをすることはできます。

- 9 (オプション) リストを保存せずに検索基準の結果を確認するには、[実行] をクリックします。リストページが表示され、検索基準の結果が表示されます。次に、タイトルバーの [メニュー] ボタンをクリックして [リストを保存] または [リストを絞り込み] を選択すると、リストを保存できます。
- 10 [保存] をクリックして、[保存オプション] セクションのフィールドに必要な情報を入力します。

| フィールド | 説明 |
|-------|----|
|-------|----|

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| リスト名 | <p>リストの名前を入力します（50文字まで）。リスト名には、引用符（"）以外の任意の記号または区切り記号を使用できません。</p> <p>作成されたリストはASCIIコードの昇順で配置されます。つまり、並べ替えで大文字小文字が区別されます。そのため、大文字で始まるリスト名が先に表示され、小文字で始まるリスト名がその後に表示されます。</p> |
| 説明 | 251 文字までの説明を入力します。 |
| リストのアクセス可能性 | <p>ユーザー役割に [公開リストを管理する] 権限が含まれている場合は、このオプションのうちのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 個人。 自分、および役割に [個人リストの管理] 権限があるユーザーだけがリストを使用できます。 ■ 公開。 すべての従業員がリストを使用できます。公開リストは社内のすべての従業員向けにレコードのホームページに表示されます。 ■ 役割固有。 特定の役割を持つユーザーだけがリストを使用できます。 |

1 [保存および実行] をクリックします。

作成したフィルター済みリストは、このページのタイトルバーのドロップダウンリストと、レコードの [ホームページ] の [リスト] セクションに表示されます。

ヒント： リスト要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、リスト条件をさらに絞り込んで再試行してください。検索およびリストの最適化の詳細は、トレーニングおよびサポートセンターのWebサイトを参照してください（このサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上にある [トレーニングおよびサポート] グローバルリンクをクリックします）。

他のユーザーが作成した個人リストの編集について

ユーザー役割に [個人リストの管理] 権限がある場合は、レコードタイプの [リスト管理] ページから他のユーザーの個人リストにアクセスして編集できます。レコードタイプのホームページで [リスト管理] リンクをクリックするか、レコードタイプの [リスト] ページで [メニュー] ボタンから [リスト管理] を選択して、[リスト管理] ページを開くことができます。[リスト管理] ページの詳細は、「[\[リスト管理\] ページ](#) (参照 " [\[リスト管理\] ページ](#)" ページ 138)」を参照してください。

他のユーザーが作成した個人リストを編集する場合、次の考慮事項があります。

- [リスト管理] ページでは、他のユーザーが現在のユーザー言語でレコードタイプに対して作成した個人リストにアクセスできます。他のユーザーが別の言語で作成した個人リストを編集する場合は、その言語に変更する必要があります。言語の変更方法は、「[言語設定の変更](#) (ページ 865)」を参照してください。
- レコードタイプについて他のユーザーが使用できるすべての検索フィールドを、自分も使用できるようにユーザー役割を設定することをお勧めします。そうしないと、一部のリストを正常に編集できない場合があります。使用できない検索フィールドが含まれているリストを編集しようとすると、次のことが起こります。
 - フィールドがグレーで表示され、編集できません。
 - リストを保存すると、Oracle CRM On Demandではそのフィールドが検索基準から自動的に削除されます。

- 検索フィールドをリスト定義に追加する場合は、リスト所有者にそのフィールドの必要なアクセス権限があることを確認してください。リストのフィールドへのアクセスが決定される方法は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。
- 検索にブックを選択する場合、リスト所有者がそのブックにアクセスできることを確認してください。
- リストを保存して実行すると、返されるレコードのリストは、リスト所有者に表示できるレコードではなく、自分が表示できるレコードによって決定されます。

リストのフィルター処理

リストページで、次の2つの方法でリストのレコードをすばやくフィルター処理できます。

- アルファベット文字検索機能を使用した特定のカラムのフィルター処理

注意:

ユーザー言語が韓国語、日本語、簡体字中国語または繁体字中国語の場合、アルファベット文字検索機能は使用できません。

- クイックフィルターフィールドの使用

デフォルトでは、リストページにアルファベット文字検索機能が表示されますが（使用可能な場合）、フィルタートグルアイコンをクリックすると、クイックフィルターフィールドを表示できます。アルファベット文字検索機能に切り替えるには、[ABC] アイコンをクリックします。表示される検索機能は、別のセッションでも保持されます。

注意:

リストのフィルター処理に通常使用するアルファベット文字検索機能およびクイックフィルターフィールドは、レコードペインがオープンしている間には使用できません。リストをフィルター処理する場合は、レコードペインをクローズする必要があります。レコードペインの詳細は、「[\[リスト\] ページのレコードペインについて](#) (ページ 135)」および「[\[リスト\] ページのレコードペインの使用](#) (ページ 137)」を参照してください。

検索するレコードは、ブックセクタからブックまたはユーザーを選択して制限することもできます。詳細は、「[ブックセクタの使用](#) (ページ 100)」を参照してください。

さらに高度なフィルター処理をする場合は、リスト基準を絞り込みます。詳細は、「[\[リスト\] ページ内のリストの絞り込み](#) (ページ 135)」および「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

アルファベット文字検索

リストのカラム見出しの横にある矢印は、そのカラムがリストの並べ替えおよびフィルター処理で使用されていること、およびリストが昇順と降順のどちらで並べ替えられているかを示します。リストの並べ替えおよびフィルター処理で使用されているカラムを変更するには、使用するカラムのカラム見出しをクリックします。

アルファベット文字検索機能を使用できる場合は、次のことが可能です。

- アルファベットバーの1文字をクリックし、その文字で始まるレコードのみを表示します。
- テキストフィールドに文字を入力して [検索] をクリックすると、リストがフィルター処理され、入力した文字で始まるレコードのみが表示されます。ワイルドカードを使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#) (ページ 79)」を参照してください。

アルファベット文字検索は大文字と小文字を区別せず、[リストを絞り込み] 検索基準に影響を与えません。

デフォルトの並べ替えの基準がアルファベットバーが機能しないカラムに設定されている場合、アルファベットバーは有効でなくなり、バーの文字にハイパーリンクが設定されていない状態になります。たとえば [削除項目] ページでは、デフォルト

の並べ替えの基準は、並べ替えができない [タイプ] カラムに設定されています。したがって、アルファベットバーは有効になっていません。ただし、[名前] カラムの見出しをクリックすると、データは並べ替えられ、アルファベットバーは有効になります。

クイックフィルターフィールド

クイックフィルターフィールドを使用すると、リストをフィルター処理して、選択したフィールドが特定のフィルター条件を満たすレコードを表示できます。

リストページの [結果表示条件] セクションで、左から右に向かってフィールドで値を選択または入力して、検索フィールド、フィルター条件、およびフィルター値（フィルター条件に値が必要な場合）を指定します。フィルター条件リストで使用できる値は、選択した検索フィールドによって異なります。使用可能なフィルター条件については、「[フィルター条件について](#) (ページ 73)」を参照してください。

フィルター値フィールドは、フィールドタイプに一致するように変更されます。たとえば、日付を選択する場合はカレンダーアイコンが表示され、電話番号を指定する場合は電話アイコンが表示されます。フィルター条件に値を設定する必要がない場合、フィルター値フィールドは非表示になります。テキストフィールドおよび電話フィールドでは、ワイルドカードが使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#) (ページ 79)」を参照してください。

ユーザーの役割に対するレコードタイプの検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドとして使用可能にしたフィールドを使用して、レコードのリストをフィルター処理できます。企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドを使用可能にしていない場合、クイックフィルターフィールドは使用できません。

注：フィルター処理するレコードのリストの検索基準に、ユーザーの役割に対するレコードタイプに対して検索レイアウトで定義した検索フィールド以外のフィールドが含まれている場合、クイックフィルターフィールドは使用できません。

クイックフィルターフィールドの検索は、[リストを絞り込み]検索基準に影響を与えません。また、クイックフィルターフィールドの検索は、ほとんどのフィールドでは大文字小文字が区別されます。ただし、一部のフィールドは常に大文字小文字が区別されません。これらのフィールドは紫のテキストで表示されます。

ヒント：

リストに関する作業を行う際、その他の一部のフィールドの検索で大文字小文字を区別しないでリストを絞り込むことができます。[リストを絞り込み]ページで[大文字と小文字を区別しない]チェックボックスをオンにしてから、[リストを絞り込み]ページでリストを実行すると、大文字小文字が区別されなくなるフィールドはクイックフィルターフィールドに青いテキストで表示されます。ただし、リストから別の場所にナビゲートして再び同じリストを開いた場合、紫のテキストで表示されるフィールドを除き、そのリストのすべてのフィールドの検索で大文字小文字の区別が再びオンに戻ります。作成したカスタムの個人用リストや公開リストで[大文字と小文字を区別しない]チェックボックスをオンにしてリストを保存すると、関連するフィールドでの大文字小文字の区別を完全にオフにすることができます。

クイックフィルターフィールドを使用してリストをフィルター処理するには

- 1 [結果表示条件] ラベルの右側にあるドロップダウンリストで、フィールドを選択します。
- 2 フィルター条件のドロップダウンリストから条件を選択します。
- 3 必要な場合は、フィルター値のドロップダウンリストに値を入力します。
- 4 [検索] をクリックします。

[リスト] ページ内のリストの絞り込み

多くの[リスト]ページにおいて、[リスト]ページ内のリストの編集ペインを開いて、[リスト]ページを閉じずに、リストの検索基準を変更できます。[リスト]ページに表示される一連のフィールドも変更できます。

[リスト] ページ内のリストを編集するには

- 1 [リスト] ページで、[リストの編集ペインの切替] アイコンをクリックします。



- 2 リストの編集ペインで、検索基準、表示するフィールド、並べ替え順序を要件に合わせて変更します。
リストの絞り込みの詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

- 3 [実行] をクリックしてレコードのリストを更新します。

- 4 リストの編集ペインを閉じるには、[リストの編集ペインの切替] アイコンを再度クリックします。

[リスト] ページ内のリストを編集する際には、次の点を考慮します。

- [リストを絞り込み] ページで[保存] ボタンは使用できません。絞り込まれたリストを実行後に保存する場合は、[リスト] ページのタイトルバーの[メニュー] ボタンから[リストを保存] オプションを選択する必要があります。
- 検索されるレコードタイプは変更できません。別のレコードタイプのレコードを検索するには、そのタイプのレコードの既存のリストを開くか、たとえば、アクションバーの[検索] セクションで[詳細] をクリックして新しい検索を開始する必要があります。
- ページ内にリストの編集ペインが開いている間は、[リスト] ページで次の機能を使用できません。
 - クイックフィルターフィールド。
 - ブックセクタ。ただし、リストの編集ペインでブックを選択できます。

[リスト] ページのレコードペインについて

多くの [リスト] ページにおいて、[リスト] ページからナビゲートせずにレコードペインでレコードをオープンできます。レコードに必要なアクセス権があるかぎり、レコードペイン内でレコードを操作できます。たとえば、次のような処理が可能です。

- レコード詳細を表示します。
- レコードの関連情報セクションを表示します。
- インライン編集機能が有効な場合、レコードおよび [詳細] ページの関連情報セクションのフィールドを編集します。
- レコードプレビュー機能を使用して、リンクされたレコードをプレビューします。
- レコードを削除します。

レコードペイン機能は、Oracle CRM On

Demandのほとんどのレコードリストで使用できます。特定のリストではレコードペインがサポートされていません。リストでレコードペインがサポートされている場合、およびリストに少なくとも1つのレコードがある場合、[リスト] ページのタイトルバーの右側にレコードペインの切り替えアイコンが表示されます。



リストでレコードペインがサポートされていない場合、レコードペインの切り替えアイコンは [リスト] ページでは使用できません。

注意: Oracle CRM On Demandの管理ページからアクセスするリストでは、レコードペインはサポートされていません。

レコードペインの操作時に適用される考慮事項

レコードペインを操作するときは、次の点に注意してください。

- **カスタマイズされたコードおよびカスタムWebアプレット。**管理者は、カスタマイズされたコードおよびカスタムHTMLヘッド追加を使用してOracle CRM On Demandのページをカスタマイズできます。たとえば、管理者はレコードの[詳細]ページにカスタムボタンを追加したり、カスタマイズされたコードが含まれるカスタムWebアプレットをページに追加できます。場合によっては、レコードペインでレコードを操作する際に、こうしたカスタマイズが想定どおりに機能しない可能性があります。
- **レコードペインでのレコードの更新。**レコードペインでレコードをオープンしている間に別のユーザーがレコードを更新した場合、レコードを更新しようとするメッセージが表示されます。その場合は、ページのリストセクションでレコードの行を再度クリックし、レコードペインのレコードを更新する必要があります。
- **レコードペインでのレコードの削除。**レコードペインでレコードを削除した場合、レコードペインはクローズします。リストが更新され、レコードがリストに表示されなくなります。
- **[リスト] ページからナビゲートするアクション。**レコードペインでは、Oracle CRM On Demandで別のページをオープンするリンク（関連情報セクションの[リストを全表示]リンクなど）をクリックした場合、または新規レコードの作成などのアクションを実行するボタンをクリックした場合、新規ページがオープンします。[リスト] ページが新規ページに置き換わります。リストに戻る場合は、[戻る]リンクを使用してリストに戻ることができます。
- **リストのナビゲーションおよびインライン編集。**ページのリストセクションには、次の考慮事項が適用されます。
 - リストセクションの上部または下部にあり、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動できるナビゲーションアイコンは、レコードペインがオープンしているときに使用できます。ただし、レコードペインでレコードをオープンしている場合、リストで別のページにナビゲートすると、レコードはクローズします。レコードペインはオープンしたままとなります。
 - レコードペインがオープンしている間は、ページのリストセクションでフィールドをインライン編集することはできません。
 - リストのフィルター処理に通常使用するアルファベット文字検索機能およびクイックフィルターフィールドは、レコードペインがオープンしている間は使用できません。リストをフィルター処理する場合は、レコードペインをクローズする必要があります。
 - レコードペインがオープンしている間は、リストを並べ替えできません。リストを並べ替える場合は、レコードペインをクローズする必要があります。

- レコードペインがオープンしている間は、[リスト] ページに表示されるレコード数を変更できません。[リスト] ページに表示されるレコード数を変更する場合は、レコードペインをクローズする必要があります。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[リスト\] ページのレコードペインの使用](#) (ページ 137)

[リスト] ページのレコードペインの使用

このトピックでは、[リスト] ページのレコードペインでレコードをオープンし操作する方法について説明します。

次の手順では、[リスト] ページでレコードペインをオープンする方法について説明します。

[リスト] ページでレコードペインをオープンするには

- レコードペインの切り替えアイコンをクリックします。



レコードペインがオープンします。リストの最初のカラムは、ページのリストセクションに表示されたままとまります。

次の手順では、レコードペインでレコードをオープンする方法について説明します。

[リスト] ページのレコードペインでレコードをオープンするには

- ページのリストセクションで、レコードペインでオープンするレコードの行をクリックします。

レコードペインにレコードがオープンします。ページのリストセクションでは、リストの最初のカラムが表示されたままとなり、オープンしたレコードの行が強調表示されます。

次の手順では、レコードペインがオープンしている間にページのリストセクションで別のカラムを表示する方法について説明します。

ページのリストセクションで別のリストカラムを表示するには

- リストヘッダーで、表示するカラムの選択アイコン（円の中に下矢印）をクリックしてから、表示するカラムの名称を選択します。

選択したカラムはページのリストセクションに表示されます。レコードペインで現在オープンしているレコードの行が、リストで強調表示されます。

次の手順では、レコードペインをクローズする方法について説明します。

レコードペインをクローズするには

- レコードペインの切り替えアイコンをクリックします。
レコードペインがクローズします。[リスト] ページはオープンしたままとなります。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[リスト\] ページのレコードペインについて](#) (ページ 135)

[リスト管理] ページ

[リスト管理]ページには、特定のレコードタイプについてアクセス権を持つフィルター済みリストが表示されます。各リストについて、ページには、リストタイプ（[公開]、[個人]、[システム]または[役割固有]）、リストを作成したユーザーの名前、リストを最後に変更したユーザーの名前、およびリストが最後に変更された日付が表示されます。

表示されるリストセットをフィルター処理できます。次の事前定義済みリストセットを、[リスト管理]ページのドロップダウンリストで使用できます。

- **リスト (全件)**。このレコードタイプについてアクセス権を持つすべてのリストです。このリストセットはページを初めて開いたときに表示されます。
- **リスト (個人)**。レコードタイプに対して作成したリストであり、作成した個人リストおよび公開または役割固有リストを含みます。
- **システムリスト**。標準アプリケーションでレコードタイプについて使用可能なリストです。
- **リスト (個人リスト順)**。[リスト]ページ内のリストのピックアップリスト、およびレコードタイプの[ルックアップ]ウィンドウの事前定義済みリストセットに表示されるリストです。
- **役割固有リスト**。レコードタイプについてアクセス権を持つ役割固有リストです。
- **公開リスト**。レコードタイプに対して作成された公開リストです。
- **個人リスト**。現在のユーザー言語でレコードタイプに対して作成した自分および他のユーザーの個人リストです。
この事前定義済みリストセットは、ユーザー役割に[個人リストの管理]権限がある場合のみ使用できます。通常、[個人リストの管理]権限は、管理者にのみ付与されます。
他のユーザーの個人リストを編集する場合の考慮事項については、「[他のユーザーが作成した個人リストの編集について](#) (ページ 132)」を参照してください。

注:

単一レコードタイプに対して、同じ名前の複数のリストが存在できます。たとえば、レコードタイプの既存の公開リストまたは役割固有リストと同じ名前の個人リストを作成できます。その場合は、[リスト管理]ページでレコードタイプのすべてのリストを表示すると、同じ名前の両方のリストが表示されます。同様に、複数のユーザーが同じ名前の個人リストを作成できます。そのため、ユーザー役割に[個人リストの管理]権限がある場合、[リスト管理]ページには、異なるユーザーが作成した同じ名前の個人リストが複数表示されます。

事前定義済みリストセットの一部に対しては、クイックフィルターフィールドを使用してリストセットを絞り込むことができます。

注:

レコードタイプのホームページで[リスト管理]リンクをクリックするか、レコードタイプの[リスト]ページで[メニュー]ボタンから[リスト管理]を選択して、[リスト管理]ページを開くことができます。[リスト]ページからリスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」を参照してください。

[リスト管理]ページから、次の表に示すタスクを実行できます。

| 操作 | 手順 |
|--|---|
| お気に入りリストへのリストの追加 | リストの行で、[お気に入りに追加] アイコンをクリックします。 注: ユーザー役割に[個人リストの管理]権限がある場合でも、別のユーザーによって作成された個人リストを[お気に入りリスト]に追加することはできません。 |
| レコードの [ホームページ] およびリストのピックリストに表示されるリストセットを変更します | リストセットの変更方法は、「 レコードタイプのリストセットの変更 (ページ 140) 」を参照してください。 |
| フィルター済みリストの作成 | [リスト管理] タイトルバーの [新規リスト] をクリックします。[新規リスト] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| リストの削除 | 削除するリストの行で [削除] をクリックします。 自分で作成したリストのみ削除できます。 |
| リストのリスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |
| リストの更新 | 更新するリストの行で [編集] をクリックします。これによってリストの編集ページが開き、ここでリストを更新します。 注: アプリケーションとともに配布される標準のリスト、または更新機能が利用可能になる前に保存したフィルター済みリストは変更できません。 |
| リストの主要情報とフィルター情報の表示 | リストの行で、[表示] をクリックします。このアクションにより、[リストを表示] ページが表示されます。 |

[リストを表示] ページ

[リストを表示] ページには次の情報が表示されます。

- **主要リスト情報**：リストの名前と説明に加え、次の情報が含まれます。
 - **リストのアクセス可能性**：リストの表示について、プライベート、公開またはユーザーの役割に固有かどうかを示します。
 - **検索**：リストのフィルター処理するために検索されたレコードのサブセットです。

- **フィルター情報**：フィルター済みリストの作成に使用するフィールド、フィルター条件、およびフィルター値です。
- **選択した項目**：検索結果にカラムとして表示するために選択したフィールド、およびデフォルトの検索フィールドとして選択したフィールドの並べ替え順です。

[リストを表示] ページにアクセスするには、リストページの [メニュー] ボタンから [リストフィルターを表示] を選択します。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用](#) (ページ 120)」を参照してください。

レコードタイプのリストセットの変更

企業の管理者は、ユーザーの役割において使用できるリストを決定できます。自分用にカスタムリストを作成することもできます (詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照)。トップレベルのレコードタイプで使用できるリストから、次の場所に表示されるリストセットを選択できます。

- レコードタイプのホームページ内 (レコードタイプにホームページがある場合)。ホームページには、レコードタイプのリストセットにおける上位10件までのリストが表示されます。
- レコードタイプのリストページに含まれるリストのピックリスト内。
- レコードタイプのルックアップウィンドウ内の [レコードタイプリスト] フィールド内 (レコードタイプは、[ルックアップ] ウィンドウで検索するレコードタイプの名前)。

ルックアップウィンドウでレコードタイプリストフィールドが使用可能であるかどうかは、企業プロファイルの [ルックアップウィンドウ内のレコードタイプリスト] メニューにより制御されます。このメニューおよびその制御対象の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) (ページ 94)」および「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

注:

ルックアップウィンドウに [レコードタイプリスト] フィールドがある場合、[ルックアップ] ウィンドウが開くと、[レコードタイプリスト] フィールドのリストセットにおける最初のリストがデフォルトで有効となります。[ルックアップ] ウィンドウにコンテキスト依存リストがあり、ユーザーの役割の検索レイアウトにより、[ルックアップ] ウィンドウの [レコードタイプリスト] フィールドのリストセット最上部にコンテキスト依存リストが表示されるよう指定されている場合、[ルックアップ] ウィンドウが開くと、使用可能な最初のコンテキスト依存リストがデフォルトで有効となります。ルックアップウィンドウに [レコードタイプリスト] フィールドがない場合、[ルックアップ] ウィンドウにおける指定レコードタイプのレコードの初期検索は、そのレコードタイプのアクセス可能なすべてのレコードに対して実行されます。

レコードタイプのリストセットを選択するだけでなく、そのセット内のリストの順序も決定できます。最も頻繁に使用するリストはリストセットの最上部に置くことをお勧めします。

レコードタイプのリストセットを変更するには

- 1 レコードタイプのレコードのリストを開きます。リストを開く操作の詳細は、「[リストの使用](#) (ページ 120)」を参照してください。
- 2 [リスト] ページのタイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。
- 3 [リスト管理] ページの [リスト並べ替え] をクリックします。
- 4 [リストの表示順序] ページで、次の操作を行います。

- リストセットにリストを追加するには、方向矢印を使用して、[使用可能なリスト] セクションから [ホームページに表示するリスト] セクションにリストを移動します。

注:

[利用可能] リストに残っているリストは、ホームページ、リストページ内のリストのピックアップリスト、およびルックアップウィンドウの事前定義済みリストセットのいずれにも表示されません。

- リストセットからリストを削除するには、方向矢印を使用して、[ホームページに表示するリスト] セクションから [使用可能なリスト] セクションにリストを移動します。
- リストセット内のリストの順序を変更するには、方向矢印を使用して、[ホームページに表示するリスト] セクションのリストを上下に移動します。

ヒント:

レコードタイプのホームページに表示するリストは、[ホームページに表示するリスト] セクションの上位10件のリストに含まれる必要があります。ただし、[ホームページに表示するリスト] セクション内のリストはすべて、ルックアップウィンドウの事前定義済みリストセットで使用できます。

5 変更を保存します。**注:**

カスタムリストを作成する場合は、リストセットを更新して、新規リストをリストセット内の別の場所に移動したり、リストセットから削除してください。

【お気に入りリスト】 ページ

アクションバーの【お気に入りリスト】 セクションにある [リストを全表示] リンクをクリックすると、【お気に入りリスト】 ページが開き、お気に入りリストが表示されます。お気に入りには、最大100件のリストを設定できます。

注: お気に入りにすでに100件のリストがあり、さらにお気に入りのリストを追加する場合は、新しいリストを追加できるように、最も古いリストが削除されます。

次の表では、【お気に入りリスト】 ページで行える操作について説明します。

| 操作 | 手順 |
|--------------------|---|
| リストの順序の変更 | 【お気に入りリスト】 タイトルバーで、【お気に入りの管理】 ボタンをクリックします。【お気に入りの管理】 ページで、希望どおりの順番になるまでリストの順序を変更します。アクションバーおよび【お気に入りリスト】 ページに、リストが新しい順序で表示されます。 |
| お気に入りのリストからのリストの削除 | 削除するリストの行で [削除] リンクをクリックします。 |
| リストの表示 | リストの名前をクリックして、そのリストを操作できるリストページを表示します。 |
| リスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |

[お気に入りリスト] を、Webウィジェットとして他のアプリケーションに埋め込むことができます。詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) (ページ 891)」を参照してください。

リストのレコードのカウント

次の手順では、リストのレコードをカウントする方法について説明します。

リストのレコードをカウントするには

- レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[レコード数] を選択します。

注： リストに1000を超えるレコードがある場合、カウント処理は失敗し、検索条件に一致するレコードが多すぎることを示すメッセージが表示されます。この場合、返されるレコード数が減るようにリストを絞り込みます。カウント処理に30秒以上かかる場合、処理は失敗します。この場合、後で再試行するか、または返されるレコードが減るようにリストを絞り込みます。リストの絞り込みの詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

リストのレコードのエクスポート

リストに設定した基準を満たすレコードをエクスポートできます。Oracle CRM On Demandによってレコードのリストがエクスポートされた後、そのファイルをダウンロードして保存できます。

最大250件のレコードをリストからすぐにエクスポートできます。このオプションを選択すると、(リストの現在の並べ替え順に基づいて) リストの上位にあるレコードが最大250件エクスポートされます。または、リスト内のすべてのレコードをエクスポートできます。リスト内のレコードをすべてエクスポートする場合、エクスポートリクエストはキューに登録され、バッチジョブとして実行されます。

注：

標準アプリケーションでは、エクスポートできるリストのレコード数に制限はありません。ただし、管理者は、ユーザーの役割の [リストエクスポート当たりの最大レコード数] フィールドに値を入力することで、一度にエクスポートできるレコード数を制限できます。役割に制限が指定されている場合は、即時エクスポートを介して、またはバッチジョブとして実行されるエクスポートリクエストを介して、許可されているレコード数を超過してエクスポートすることはできません。たとえば、一度に100件のレコードをエクスポートできるように役割で指定されている場合は、(リストの現在の並べ替え順に基づいて) リストの上位にあるレコードが最大100件エクスポートされます。

リストからレコードをエクスポートするには、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限または [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限が含まれている必要があります。レコードのリストをエクスポートする場合、次のようにユーザーの役割によってエクスポートできるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が有効になっている場合、レコードのすべてのフィールドをエクスポートするか、リストに表示されているフィールドのみをエクスポートするかを選択できます。
- ユーザーの役割で [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限が有効になっていて、[リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が有効になっていない場合は、リストに表示されているフィールドのみエクスポートできます。

次の手順では、リストのレコードを最大250件エクスポートする方法について説明します。

リストのレコードを最大250件エクスポートするには

- 1 エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2 必要場合は、エクスポートするレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。
ヒント:リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。
- 3 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 4 [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
 - [リストエクスポートタイプ]セクションで、即時エクスポートのオプションを選択します。
 - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。

注: [エクスポートするフィールド]セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に[リスト - すべてのフィールドのエクスポート]権限がある場合のみです。
- 5 [エクスポート] をクリックします。
- 6 [ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

注:

[リストエクスポートタイプ]セクションで即時エクスポートを選択した場合、エクスポートプロセスの完了時に電子メール通知は送信されません。

次の手順では、リストのレコードをすべてエクスポートする方法について説明します。

リストのレコードをすべてエクスポートするには

- 1 エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 3 [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
 - [リストエクスポートタイプ]セクションで、キューに登録されたエクスポートのオプションを選択します。
 - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。

注: [エクスポートするフィールド]セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に[リスト - すべてのフィールドのエクスポート]権限がある場合のみです。

 - エクスポートプロセスの完了後に電子メール通知を送信する場合は、電子メール通知を有効化する（キューに登録されたエクスポートにのみ適用可能）チェックボックスをオンにします。

注:

このチェックボックスはデフォルトでオンになっており、キューに登録されたエクスポートを実行する場合にのみ適用できます。

 - エクスポートされるCSVファイルにURLを含める場合は、エクスポートファイルにWebリンクURLを含めるチェックボックスをオンにします。

エクスポートファイルにWebリンクURLを含めるチェックボックスのデフォルト値は、企業プロフィールのエクスポートファイルにWebリンクURLを含めるチェックボックスによって制御されます。この設定は、エクスポートリクエストごとにオンまたはオフにできます。このチェックボックスの詳細は、「統合設定の設定」を参照してください。

- 4 [エクスポート] をクリックします。
[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示されます。
- 5 ページの [保留リクエスト] セクションにエクスポートリクエストがある場合、[更新] をクリックすると、更新リクエストが完了したかどうかを確認できます。
- 6 エクスポート結果が [個人エクスポートリクエストキュー] ページの [完了リクエスト] セクションに表示されている場合は、[リスト] または [レコードタイプ] リンクをクリックすると、[リストのエクスポートリクエスト詳細] ページを開くことができます。
- 7 ページの [エクスポートリクエスト添付資料] セクションで、添付資料のレコードレベルのメニューから [ダウンロード] を選択し、ZIP ファイルを保存します。
ZIP ファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートしたレコードを含む CSV ファイルで構成されます。

エクスポートリクエストの詳細は、企業のエクスポートリクエストに指定された保持期間が失効するまで、[個人エクスポートリクエストキュー] ページで使用できます。エクスポートリクエストからの出力を含む ZIP ファイルは、企業のエクスポートリクエスト添付資料に指定された保持期間が失効するまで、[個人エクスポートリクエストキュー] ページから使用できます。[個人エクスポートリクエストキュー] ページの詳細は、「[エクスポートリクエストの表示](#) (ページ 887)」を参照してください。

レコードの所有権の移動

[所有者] フィールドに自分の名前が含まれている場合には、そのレコードを所有していることを示しています。通常、所有するすべてのレコードを表示したり、編集できます。

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて、ユーザーは、レコードの作成時に自動的にレコードの所有者になる場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)」を参照してください。

また、次のいずれかの場合も、レコードの所有者になります。

- ユーザーにそのレコードが割り当てられている場合。
- ユーザーがそのレコードを所有しているグループに属している場合。グループ所有権の場合は、[所有者] フィールドに名前が表示されない場合があります。

次の条件を満たす場合は、大半のレコードの所有権を移動することができます。

- そのレコードの所有者が自分の場合。
- そのレコードの所有者が自分の部下の場合。
- ユーザーの役割およびアクセスレベルで許可されている場合。

注:取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードの場合のみ、これらのレコードへの完全アクセス権がレコード所有者によって付与されていれば、そのレコードの所有権を移動できます。

レコードの所有権を移動するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [詳細] ページで、[編集] をクリックして [編集] ページを開きます。

注： 企業でインライン編集が有効な場合、[編集] ページを開く必要はありません。代わりに、[詳細] ページで [所有者] フィールドを直接編集できます。

- 3 [所有者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、別の従業員の [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 レコードを保存します。

レコードの共有 (チーム)

一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを表示できるように、レコードを共有できます。次のレコードタイプをチームで共有できます。

- 取引先
- 認定
- 活動
- アプリケーション
- ビジネス計画
- 認定レベル
- 担当者
- コース
- カスタムオブジェクト
- 取引交渉登録
- イベント
- 試験
- 世帯
- 見込み客
- MDF リクエスト
- 目標
- 商談
- オーダー

はじめに

- パートナー
- ポートフォリオ
- サンプルリクエスト
- サービスリクエスト
- 特別価格リクエスト

取引先レコードの場合、取引先レコードにリンクされている担当者レコードや商談レコードも共有できます。

チームおよびレコード所有権モードについて

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードに所有者が設定されない場合があります。かわりに、レコードにはプライマリカスタムブックが設定されるか、所有者もプライマリカスタムブックも設定されない場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ

47)」を参照してください。レコード所有権モードは、ブックをサポートしているレコードタイプにのみ適用されます。

企業の管理者がレコードタイプのレコード所有権モードを変更した場合、以前に所有者が設定されていたレコードでは、レコード所有権モードの変更後はじめてレコードが更新されたときに、所有者がレコードから削除される場合があります。この場合、レコードの前の所有者を除いて、チームのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。この動作は、定義済みグループのメンバーであるチームメンバーの場合と同じです。つまり、レコードの前の所有者を除いて、グループのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。

ただし、[取引先] レコードタイプはこのルールに対する例外になります。取引先の前の所有者が定義済みグループのメンバーである場合は、そのグループのすべてのメンバーがチームから削除されます。定義済みグループのメンバー以外のチームメンバーは、他のレコードタイプの場合と同様に、チームのメンバーとして残ります。

注:

標準アプリケーションでは、ここで説明されているように、レコードの前の所有者はチームのメンバーとして保持されません。ただし、管理者がレコードタイプを構成して、レコードの前の所有者がレコードのチームのメンバーとして保持されるようにできます。チームのメンバーとして前の所有者を保持するためのレコードタイプの構成の詳細は、「[共有レコードの前の所有権のカスタマイズ](#)」を参照してください。

レコードを共有するには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。その次に、そのレコードのユーザーのアクセスプロファイルを指定します。

注:

活動の[詳細]ページの[ユーザー]関連情報セクションで、ユーザーを活動チームに追加します。活動チームにユーザーを追加した場合、活動レコードに対するユーザーのアクセスプロファイルは指定できません。ユーザーには、活動について[読み取り専用]アクセスプロファイルが自動的に指定されます。活動の[委任元]フィールドに名前が表示されているユーザーには、その活動について[完全]アクセスプロファイルが自動的に指定されます。レコードに対するユーザーのアクセスレベルは、アクセスプロファイルの設定方法によって異なります。ただし、[読み取り専用]アクセスプロファイルの設定方法に関係なく、活動所有者および活動の[委任元]フィールドに名前が表示されるユーザーのみがその活動からユーザーを削除できます。活動へのユーザーの追加方法は、「[アポイントのスケジュールリング](#) (ページ 224)」を参照してください。

レコードを共有するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてチームのセクションを表示し、[ユーザーを追加] をクリックします。

3 [ユーザーを追加] ウィンドウで、[ユーザー] の横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

4 [ルックアップ] ウィンドウで、従業員を選択します。

5 役割とアクセスレベルの設定：

注：レコードのタイプと設定によっては、アプリケーションのオプションがこれらのオプションとは異なることがあります。

a (オプション) メインレコードに関連してリンクされている役割を説明するには、[チームの役割] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

b レコードタイプに対するアクセス権をチームメンバーに設定するには、[アクセス]ドロップダウンリストからアクセスプロファイルを選択します。デフォルトで使用可能なアクセスプロファイルは、次のとおりです。

- **読み取り専用。** 標準アプリケーションでは、このアクセスプロファイルを使用すると、ユーザーはレコードを表示できますが、変更することはできません。
- **編集。** 標準アプリケーションでは、このアクセスプロファイルを使用すると、ユーザーはレコードを更新できます。
- **全部。** 標準アプリケーションでは、このアクセスプロファイルを使用すると、ユーザーはレコードを更新または削除できます。

注：管理者はデフォルトのアクセスプロファイルのアクセス設定を変更できます。

企業の管理者は、他のアクセスプロファイルをチームで利用可能にできます。

注：

マネージャは、企業プロファイルの [管理者の表示が有効] オプションの設定や、[アクセス] ドロップダウンリストでの選択に関係なく、部下のレコードに対する所有者アクセスが許可されています。どのユーザーの場合も、アプリケーションで設定される最も広範囲のアクセスが許可されるのは、そのユーザーのアクセスレベルを決定する人です。アクセスプロファイルの詳細は、「アクセスプロファイル管理」を参照してください。

6 [保存] をクリックします。

7 (商談チームのみ) 商談の売上の一部またはすべてをチームメンバーに割り当てるには、次の手順を実行します。

a [商談詳細] ページの [商談チーム] セクションで、[ユーザーを編集] をクリックします。

b [商談チーム - ユーザーを編集] ページの分割割合フィールドに、チームメンバーに割り当てる値の割合を入力します。

分割割合フィールドには、0 (ゼロ) から100までの数値を入力できます。

注：

[分割売上] フィールドは、商談チームレコードの分割割合フィールドおよび商談レコードの [売上] フィールドから計算される読み取り専用フィールドです。

c [保存] をクリックします。

関連トピック

商談チームの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [商談チームについて](#) (ページ 347)

レコードのプライマリカスタムブックの変更

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて、そのタイプのレコードには、レコードの所有者を設定するかわりに、プライマリカスタムブックを関連付けることができます。レコードのプライマリカスタムブックは変更できます。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)」を参照してください。

レコードのプライマリカスタムブックを変更するには

- 1 レコードの [詳細] ページの [ブック] フィールドで、[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 2 [ルックアップ] ウィンドウで、レコードに関連付けるカスタムブックを検索し、[選択] をクリックします。

注: レコードに関連付けることができるのは、データを含めることができるブックのみです。

レコードの前のプライマリブックだったカスタムブックは、レコードから削除されます。カスタムブックをレコードに関連付ける場合は、レコードの [詳細] ページの [ブック] セクションで、ブックをレコードに追加する必要があります。

注: レコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションにある、カスタムブックレコードの [プライマリ] チェックボックスは編集できません。

レコードのグループの更新

トップレベルのレコードタイプの多くは大量更新機能をサポートしているため、レコードのグループに対してフィールド値の同時更新を実行できます。たとえば、一揃いのレコードの所有者を別の従業員に変更するとします。これを行うには、レコードのグループを更新します。

注: Oracle CRM On Demand Life Sciences

Edition特有のレコードタイプの中には、大量更新機能がサポートされないものもあります。メッセージ応答、メッセージプラン、メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係、在庫監査レポート、在庫期間、サンプル免責条項、サンプルトランザクション、トランザクション項目などのレコードタイプがこれに該当します。

大量更新がサポートされているレコードタイプでは、最大100件の選択したレコードの値を一度に更新できます。リストのレコードが100件を超えている場合は、すべてのレコードが更新されるまでタスクを繰り返します。または、更新するレコードのみがリストに表示されるようにリストを絞り込むこともできます。

レコードのグループを更新する場合、次の制約が適用されます。

- レコードのグループを更新するには、ユーザーの役割には、[任意フィールドの大量更新]または[ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新]の権限の少なくとも1つが必要です。ユーザーの役割に少なくとも次の権限のいずれかが含まれていない場合、大量更新機能は使用できません。

ユーザーの役割に[ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新]権限が含まれていて、[任意フィールドの大量更新]権限が含まれていない場合、大量更新機能を使用して更新できるフィールドセットが制限される場合があります。

更新対象のレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられている[詳細]ページレイアウトが静的レイアウトの場合、更新できるのは、そのレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられている[詳細]ページレイアウトでユーザーが編集できるフィールドのみです。ただし、[詳細]ページレイアウトが動的レイアウトの場合、大量更新機能を使用して更新できるフィールドセットは制限されません。

ユーザーの役割に[任意フィールドの大量更新]権限が含まれている場合、ユーザーの役割に[ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新]権限も含まれているかどうか、および[詳細]ページレイアウトが静的か動的かに関係なく、大量更新機能を使用して更新できるフィールドセットは制限されません。

注: 特定のシステムフィールドは常に読み取り専用であり、Oracle CRM On Demandによってのみ更新できます。常に読み取り専用のフィールドの例としては、[作成]フィールドおよび[作成: 日付]フィールドがあり、それらは両方とも多くのレコードタイプで使用可能となっています。

- 大量更新機能を使用して、1つ以上の商談レコードの[セールスステージ]フィールドの値を変更する場合、レコードの[確度(%)]フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度(%)に更新されません。セールスステージの更新時に商談の確度(%)を変更するには、各レコードでセールスステージを個別に変更するか、Webサービスを使用して変更する必要があります。Webサービスについては、「Webサービスの統合」を参照してください。
- 大量更新機能では、取引先、担当者、見込み客などのレコードの個々の住所フィールドは更新できません。しかし、企業で共有住所を使用している場合は、トップレベルの住所レコードでそれらのフィールドを更新できます。共有住所の詳細は、「住所」および「取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコード間での住所の共有 (ページ 371)」を参照してください。

注:

大量更新機能を使用して、商談にリンクされた製品売上レコードのグループ内のフィールドの値を一度に更新できます。商談製品売上レコードのグループ内の値の更新については、「製品の商談へのリンク (ページ 338)」を参照してください。

作業前の準備:

- 必要な場合は、更新するレコードを取得するリストを作成します。リストの作成方法および使用方法については、「リストの使用 (ページ 120)」を参照してください。
- レコードのグループを更新するには、ユーザーの役割には、[任意フィールドの大量更新]または[ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新]の権限の少なくとも1つが必要です。
- 商談レコードの [セールスステージ] フィールドの更新時に選択できる値の詳細は、「セールスステージおよび大量更新機能について (ページ 348)」を参照してください。

次の手順では、リストの選択したレコードを更新する方法について説明します。

リストの選択したレコードを更新するには

- 1 更新するレコードのリストを開きます。

注:

大量更新機能を使用する場合、更新に使用できるのは [リスト] ページに表示されるレコードのみです。たとえば、[リスト] ページに10レコードのみを表示する場合、更新に使用できるのはその10レコードのみです。[リスト] ページには最大100件のレコードを表示できます。

- 2 必要な場合は、更新するレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。

はじめに

ヒント: リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。

- 3 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[大量更新] を選択します。
- 4 ステップ1では、更新しないレコードのチェックボックスをオフにして、[次へ] をクリックします。
- 5 ステップ2では、更新するフィールドを選択して新しい値を入力します。
最大で5個のフィールドを選択して新しい値に更新できます。フィールドから既存の値を削除するには、ステップ2で [値] カラムを空白のまま残します。
- 6 [終了] をクリックします。

レコードのマージ

特定のレコードタイプでは、レコードの重複がある場合に2つのレコードを1つのレコードにマージできます。マージ機能は、[取引先]、[担当者]、[部署]、[世帯]、[見込み客]、[パートナー]、[ポートフォリオ]、および [サービスリクエスト] の各レコードタイプに対してサポートされます。

注: 部署をマージした場合の動作については、「部署のマージおよび部署の削除について」を参照してください。

2つのレコードをマージする場合には、維持するレコード、すなわち **プライマリレコード** に残す2つのレコードからのフィールド値を指定します。削除されるレコードは、**重複レコード** と呼ばれます。

注: 企業で共有住所を使用している場合は、2つの取引先または担当者をマージするときに、保持するフィールドとして請求先住所、出荷先住所、およびプライマリ住所内の各フィールドを選択できません。デフォルトでは、プライマリレコードの請求先住所、出荷先住所、およびプライマリ住所が保持されます。これらのフィールドの詳細は、「取引先フィールド：インポートの準備」および「担当者フィールド：インポートの準備」を参照してください。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。

レコードのマージについては、次の事項を考慮します。

- プライマリレコードと重複レコードのフィールドに同じ値が設定されており、このフィールドが必須である場合、マージ操作中にそのフィールドの値を変更することはできません。ただし、フィールドが必須でない場合は、フィールドの既存の値のかわりに空白の値を選択できます。
- システムによって更新されるフィールドでは、値はマージ操作中にプライマリレコードの値にデフォルト設定され、その値を変更することはできません。
- 複数選択ピックリストフィールドでは、保持する値のセットを指定できます。マージ操作中に次のオプションを選択できます。
 - プライマリレコードの値セット。
 - 重複レコードの値セット。
 - 両方のレコードの値を含む値セット(最大10個の値まで)。各値は、両方のレコードの値セットに表示されている場合でも、1回のみ含まれます。
 - 空白の値(フィールドが必須でない場合)。
- 重複レコードにリンクされたカスタムブックを除いて、重複レコードにリンクされたレコードはすべて、プライマリレコードに自動的にリンクされます。

ほとんどの場合、Oracle CRM On

Demandでは重複している関連レコードをチェックしません。重複している関連レコードを除外するには、削除する必要があります。ただし、商談を取引先にリンクするときに、商談名とプライマリ担当者IDが同じ商談がプライマリ取引先にすでにリンクされている場合、Oracle CRM On Demandではその商談をマージ後の取引先からプライマリ取引先にリンクしません。

注:

2つのレコードをマージする際には、プライマリレコードにリンクされているカスタムブックは常に保持されますが、重複レコードにリンクされているカスタムブックはプライマリレコードに自動的にリンクされません。ただし、管理者が企業プロフィールでオプションを有効にすると、ユーザーはレコードをマージするときにカスタムブックをプライマリレコードにリンクできます。詳細は、「[レコードをマージするときのリンクされたカスタムブックの保持 \(参照 "リンクしたカスタムブックのレコードのマージ時の保持について" ページ 152\)](#)」を参照してください。

- 取引先をマージすると、重複している取引先レコードの所有者は該当する取引先チームに追加され、その所有者に対してプライマリレコードへの完全アクセスが許可されます。
- マージするレコードのいずれかにリンクされている1つのレコードタイプのレコード数が9999件より多い場合、マージ操作は正常に完了しません。また、マージするレコードのいずれかにリンクされたすべてのタイプのレコードの数が多いと、レコードタイプごとではリンクされたレコードの数が9999件を超えていない場合でも、マージ操作がタイムアウトになることがあります。マージ操作に関するレコードのタイプ、ネットワークの速度、およびOracle CRM On DemandデータベースとOracle CRM On Demandサーバーでの負荷など、その他の要因によって、マージ操作がタイムアウトになる可能性もあります。次の手順を実行することで、これらの問題を回避できます。
 - 親レコードをマージする前に、必要に応じて、リンクされているレコードのいくつかを親レコードからリンク解除します。
 - オフピーク時間の間にマージ操作を実行します。

作業前の準備:

- この手順を実行するには、ユーザーの役割に [レコードをマージ] 権限が含まれている必要があります。[部署] レコードタイプのレコードをマージするには、ユーザーの役割に[ユーザーの管理]権限および[役割およびアクセスの管理]権限も含まれている必要があります。
- 次の条件の少なくとも1つを満たす必要があります。
 - プライマリレコードのアクセスレベルと重複レコーのアクセスレベルで、レコードの削除が許可されている。
 - ユーザーの役割には、[削除アクセス権を持たずにレコードをマージ]権限が含まれている。プライマリレコードのアクセスレベルでレコードを削除できない場合、およびユーザーの役割に[削除アクセス権を持たずにレコードをマージ]権限が含まれていない場合、レコードで[マージ]ボタンは使用できません。
- マージ中に選択できるように、レコード名を書き留めてください。

2 個のレコードをマージするには

- 1 プライマリレコードとして維持するレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [レコードの詳細] ページで、[マージ] ボタンをクリックします。
- 3 ステップ1では、[ルックアップ] アイコンをクリックし、重複レコードを選択します。

- 4 ステップ2では、各レコードの値を確認し、レコードとともに保存する値を選択します。
デフォルトでは、プライマリレコードの値が「保存する値」カラムに表示されます。
- 5 ステップ3で、レコードをマージするときに重複レコードにリンクされたブックをプライマリレコードにもリンクする場合は、チェックボックスをオンにします。
注:
ステップ3は、企業プロフィールで重複レコードのブックのマージの有効化チェックボックスがオンの場合のみ表示されます。ステップ3が表示されない場合、またはステップ3でチェックボックスをオンにできなかった場合、重複レコードにリンクされたブックは、レコードをマージするときにプライマリレコードに自動的にリンクされません。詳細は、「[レコードをマージする際のリンクされたカスタムブックの保持 \(参照 "リンクしたカスタムブックのレコードのマージ時の保持について" ページ 152\)](#)」を参照してください。
- 6 「[終了]」をクリックします。

リンクしたカスタムブックのレコードのマージ時の保持について

2つのレコードをマージする際には、プライマリレコードにリンクされているカスタムブックは常に保持されますが、重複レコードにリンクされているカスタムブックはプライマリレコードに自動的にリンクされません。つまり、重複レコードにリンクされているカスタムブックのメンバーシップを介した重複レコードへのアクセス権がユーザーにある場合で、かつ他のアクセス制御コンポーネントを介した重複レコードまたはプライマリレコードへのアクセス権がユーザーにない場合は、レコードをマージした後に適切なブックをプライマリレコードに手動でリンクしない限り、レコードをマージした後、ユーザーはプライマリレコードにアクセスできなくなります。

ただし、管理者が重複レコードのブックのマージの有効化チェックボックスを選択している場合は、2つのレコードをマージするときに、重複レコードのカスタムブックをプライマリレコードにリンクするオプションがマージ操作の追加ステップに表示されます。

レコード所有者モードおよびレコードのマージ

2つのレコードをマージするときに重複レコードのカスタムブックをプライマリレコードにリンクするオプションを選択すると、次の項で説明されているように、レコードタイプに構成されているレコード所有者モードによって、レコードをマージした後にどのカスタムブックをプライマリレコードにリンクするかが決まります。

ユーザーモード

レコードタイプがユーザーモードに設定されている場合は、レコードをマージした後、次のように動作します。

- プライマリレコードの「[ブック]」フィールドには、プライマリレコードの所有者のユーザーブックが表示されます。
- 重複レコードにリンクされていたすべてのカスタムブックが、プライマリレコードの「[詳細]」ページの「[ブック]」関連情報セクションのプライマリレコードにリンクされます。
- プライマリレコードにリンクされていたすべてのカスタムブックは、プライマリレコードの「[詳細]」ページの「[ブック]」関連情報セクションのプライマリレコードに引き続きリンクされます。

ブックモード

レコードタイプがブックモードに設定されている場合は、レコードをマージした後、次のように動作します。

- マージ操作のステップ2の [ブック] フィールドで選択するカスタムブックがプライマリレコードのプライマリブックになります。プライマリレコードからブックを選択すると、重複レコードのプライマリブックが、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードにリンクされます。ただし、プライマリブックとして重複レコードからブックを選択すると、プライマリレコードのプライマリブックであったブックはプライマリレコードに自動的にリンクされません。
- 重複レコードにリンクされていたすべてのカスタムブックが、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードにリンクされます。
- プライマリレコードにリンクされていたすべての非プライマリカスタムブックは、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードに引き続きリンクされます。

混合モード

レコードタイプが混合モードに設定されている場合は、レコードをマージした後、次のように動作します。

- プライマリレコードと重複レコードの両方に所有者が割り当てられている場合は、レコードタイプがユーザーモードに構成されているときの動作と同じ動作になります。
- プライマリレコードと重複レコードの両方にプライマリカスタムブックが割り当てられている場合は、レコードタイプがブックモードに構成されているときの動作と同じ動作になります。
- プライマリレコードに所有者が割り当てられており、かつ重複レコードにプライマリカスタムブックが割り当てられている場合には、レコードをマージした後、次のように動作します。
 - マージ操作のステップ2の [ブック] フィールドで選択するブックが、レコードがマージされた後、プライマリレコードの [ブック] フィールドに表示されます。重複レコードからカスタムブックを選択すると、そのカスタムブックがプライマリレコードのプライマリブックになり、プライマリレコードの [所有者] フィールドには値が挿入されません。

プライマリレコードからユーザーブックを選択すると、そのユーザーがプライマリレコードの所有者になり、プライマリレコードの [ブック] フィールドにプライマリレコードの所有者のユーザーブックが表示されます。プライマリレコードには、プライマリカスタムブックは割り当てられません。
 - 重複レコードのプライマリブックであったカスタムブックを含めて、重複レコードにリンクされていたすべてのカスタムブックが、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードにリンクされます。
 - プライマリレコードにリンクされていたすべてのカスタムブックは、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードに引き続きリンクされます。
- プライマリレコードにプライマリブックが割り当てられており、かつ重複レコードに所有者が割り当てられている場合には、次のように動作します。
 - マージ操作のステップ2の [ブック] フィールドで選択するブックが、レコードがマージされた後、プライマリレコードの [ブック] フィールドに表示されます。プライマリレコードからカスタムブックを選択すると、そのカスタムブックが引き続きプライマリレコードのプライマリカスタムブックになり、プライマリレコードの [所有者] フィールドには値が挿入されません。

重複レコードからユーザーブックを選択すると、そのユーザーがプライマリレコードの所有者になり、プライマリレコードの [ブック] フィールドにそのユーザーのユーザーブックが表示されます。レコードをマージした後、プライマリレコードには、プライマリカスタムブックがなくなります。プライマリレコードのプライマリブックであったカスタムブックは、レコードをマージした後、プライマリブックに自動的にリンクされません。

はじめに

- 重複レコードにリンクされていたすべてのカスタムブックが、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードにリンクされます。
- プライマリレコードにリンクされていたすべての非プライマリカスタムブックは、プライマリレコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションのプライマリレコードに引き続きリンクされます。

カスタムブックへのリンクの情報について

レコードをマージする前に、カスタムブックがプライマリレコードおよび重複レコードにリンクされている場合は、レコードをマージした後も、[自動関連付け] チェックボックスの設定を含めた、プライマリレコードからブックへのリンクの情報が保持されます。レコードをマージする前に、カスタムブックが重複レコードにリンクされていて、プライマリレコードにリンクされていない場合は、レコードをマージした後、カスタムブックがプライマリレコードにリンクされる際に、次のように動作します。

- 重複レコードへのリンクで [自動関連付け] チェックボックスが選択されていた場合でも、プライマリレコードへのリンクの [自動関連付け] チェックボックスは選択されません。
- プライマリレコードへのリンクの [開始日] および [終了日] フィールドには、重複レコードへのリンクの対応するフィールドの値が入力されるか、重複レコードへのリンクのフィールドに値が入力されていない場合は空白になります。

関連トピック

レコード所有権モードの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)

メモの追加

メモ機能をサポートするレコードタイプには、2つの方法でメモを追加できます。

- レコードの詳細ページ右上のメモアイコンをクリックします。このアイコンは、企業でメッセージセンターが有効になっている場合に利用可能です。この方法では、レコードのメモのリストにメモを追加し、レコードに追加されたメモに登録できます。
- [メモ] セクションの [新規作成] をクリックします。

通常、企業の管理者がメモアイコンを利用可能にすると、[メモ] セクションは利用できません。ただし、[メモ] セクションがある場合は、メモのリストに追加されたメモは、[メモ] セクションにも追加されます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) (ページ 44)」を参照してください。メモのリストを使用する方法の詳細については、「[メモのリストの使用](#) (ページ 157)」を参照してください。

メモの作成に使用した方法により、メモに対するアクセス許可が異なることはありません。

メモアイコンを使用してメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [詳細] ページで、メモアイコンをクリックします。
- 3 [新規メモ] をクリックします。
- 4 メモの一番上の行で、件名を入力します。
- 5 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人] チェックボックスをオンにします。
[個人] チェックボックスでメモへのアクセスを制御する方法の詳細は、「[\[メモ編集\] ページ](#) (ページ 155)」を参照してください。
- 6 [保存] をクリックします。

[メモ] セクションにメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[メモ] セクションまでスクロールし、[メモ] タイトルバーの[新規] をクリックします。
- 3 [メモ編集] ページで、件名を入力します。
- 4 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人] を選択します。
[個人] チェックボックスでメモへのアクセスを制御する方法の詳細は、「[\[メモ編集\] ページ](#) (ページ 155)」を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

[メモ編集] ページ

[メモ編集] ページでは、レコードにメモを追加したり、既存のメモの情報を更新したりできます。このページには、メモレコードのすべてのフィールドが表示されます。次の表では、[メモ編集] ページのフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 主題 | ユーザーが内容の短い説明またはメモの目的を入力する、必須のテキストフィールド。 |
| 個人 | <p>ユーザーがメモの作成者である場合、[個人] チェックボックスは次のように動作します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [個人] チェックボックスがオフの場合、または以前オンのチェックボックスがオフの場合は、レコードへのアクセス権があるすべてのユーザーがレコードのメモを表示できます。 ■ [個人] チェックボックスをオンにすると、他のユーザーが参照できるレコードにメモがリンクされている場合でも、デフォルトではメモは他のユーザーには表示されません。ただし、メモは一部のユーザーには表示されます。ユーザーの役割で [個人メモの表示] 権限が付与されているユーザーは、メモの所有者に関係なく、[個人] チェックボックスがオンにされたすべてのメモを表示できます。[個人メモ |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| | <p>の表示] 権限では、別のユーザーが所有している [個人] チェックボックスがオンにされたメモを更新したり、削除することはできません。通常、[個人メモの表示] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。</p> <p>自分で作成していないメモの [個人] チェックボックスをオンにした場合、変更内容の保存後にメモを表示できるのは、そのメモの作成者および [個人メモの表示] 権限が付与されたユーザーのみです。作成していないユーザーと他のユーザーはメモを表示できません。ただし、メモの [所有者] フィールドには、ユーザー名が表示されます。</p> |
| 説明 | <p>メモの内容。許可される最大文字数は16,350文字です。</p> <p>注: Oracle CRM On Demandにメモをインポートする場合、別の制限が適用されます（「メモフィールド：インポートの準備」を参照してください）。</p> |

[メモ] ページ (リスト)

[メモ] ページには、レコードにリンクされているすべてのメモが表示されます。次の表では、[メモ] ページで行える操作について説明します。

| 操作 | 手順 |
|---------------|--|
| メモの作成 | [メモ] タイトルバーの [新規メモ] ボタンをクリックします。[メモ編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| メモの削除 | 削除するレコードの行で [削除] リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後30日以内であれば復元できます。 |
| メモの検索 | <p>カラム見出しをクリックして、そのカラムのデータを並べ替えます。アルファベット文字検索機能を使用できる場合は、[主題] 列の見出しをクリックしてから [アルファ] バーで文字をクリックすると、主題がその文字で始まるメモを見つけることができます。数字で始まるメモの場合は、0 - 9をクリックします。</p> <p>注意: ユーザー言語が韓国語、日本語、簡体字中国語または繁体字中国語の場合、アルファベット文字検索機能は使用できません。</p> |
| リスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |
| メモの更新 | 更新するレコードの行で [編集] リンクをクリックします。[メモ編集] ページで、情報を更新し、レコードを保存します。企業でインライン編集が有効な場合は、[メモ] ページに表示されているフィールドをインラインで編集することもできます。 |
| メモへの個人用のマーク付け | 更新するレコードの行で [編集] リンクをクリックします。[メモ編集] ページで、[個人] チェックボックスをオンにします。企業でインライン編集が有効な場合は、[メ |

| 操作 | 手順 |
|----------|--|
| | <p>モ] ページの [個人] チェックボックスをインラインでオンにすることもできます。</p> <p>注: 一部のユーザーは、他のユーザーが所有し、[個人] チェックボックスがオンにされたメモにアクセスできます。[個人] チェックボックスでメモへのアクセスを制御する方法の詳細は、「[メモ編集] ページ (ページ 155)」を参照してください。</p> |
| メモの詳細の表示 | 表示するレコードの行にある [編集] リンクをクリックします。[メモ編集] ページでメモの詳細を確認します。 |

メモのリストの使用

企業でこの機能が有効になっている場合は、レコードの詳細ページの右上にメモアイコンが表示されます。メモアイコンの隣にある数字は、レコードに添付されているメモの数を表します。

メモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。それぞれのメモには、そのメモを作成したユーザーの名前とメモの件名、または、件名がない場合は、メモのテキストの冒頭部分が表示されます。メモの日付も表示されますが、その日に作成されたメモの場合は、作成された時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

| 操作 | 手順 |
|-------------------|--|
| メモの表示 | 表示したいメモまでスクロールダウンします。 |
| 新規メモの作成 | [新規メモ] をクリックします。最初の行に件名を入力し、メモの本文を入力してから [保存] をクリックします。メモは、レコードに登録しているすべてのユーザーのメッセージセンターに送信されます。ユーザーは、メッセージリンクでメモのリンクをクリックし、レコードに移動できます。 |
| レコードのメモへの登録 | [登録] をクリックします。詳細については、「 メモの登録 (ページ 157) 」を参照してください。 |
| メモの削除 | 該当するメモまでスクロールダウンし、[削除] をクリックします。このアクションにより、メッセージセンターとレコードの詳細ページからメモが削除されます。 |
| メモを送信したユーザーの詳細の表示 | 該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの [ユーザー詳細] ページが表示されます。 |

メモの登録

レコードに追加されたメモを登録することができます。これにより、誰かがレコードにメモを追加すると、そのメモがメッセージセンターに送信されます。アクセス権のあるレコードであれば、どのレコードでもメモを登録できます。

はじめに

メッセージセンターで、レコードのメモのリンクをクリックすると、レコードに移動できます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) (ページ 44)」を参照してください。

レコードのメモに登録するには

- 1 レコードを選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [詳細] ページで、メモアイコンをクリックします。
- 3 [登録] ボタンをクリックします。
ボタンのラベルが [登録済み] に変わります。このボタンを再度クリックすると、登録を取り消すことができます。

他のユーザーへのメモの送信

アプリケーションのユーザー名の隣に表示されるメモアイコンをクリックすると、他のユーザーにメモを送信することができます。メモは、そのユーザーのメッセージセンターに送信されます。

この機能は、ユーザー名に関連付けられたフィールド（[名前 (名)]、[所有者]、[作成者]、[変更者] など）で使用できます。これらのフィールドは、詳細ページ、リスト、およびアプリケーション内のその他の場所に表示されます。

メッセージセンターから、他のユーザーから送られたメモに返信することも可能です。

アクションバーの [お気に入りのレコード] セクションに、ユーザーレコードを追加できます。これにより、メッセージを頻繁に送信するユーザーに簡単にアクセスできます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#)」を参照してください。（参照 "[メッセージセンターの使用](#)" ページ 44）

他のユーザーにメモを送信するには

- 1 ユーザー名に関連付けられたフィールドにポインタを移動し、メモアイコンを表示させます。
- 2 メモアイコンをクリックします。
- 3 メモを入力し、[保存] をクリックします。

添付資料の使用

企業の管理者がユーザーの役割とアクセスプロファイルをどのように設定しているかによって、様々なレコードタイプにファイル（および場合によってはURL）を添付できます。ファイルの添付に関する説明は、次のトピックを参照してください。

- 事前に設定された添付資料関連項目を使用してファイルとURLを添付する方法については、「[レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)」を参照してください。

- 添付フィールドをサポートするレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) (ページ 166)」を参照してください。

事前に設定された添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリスト、および添付フィールドをサポートするレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#) (ページ 159)」を参照してください。

関連トピック

添付資料の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [添付資料について](#) (ページ 159)
- [添付資料関連項目](#) (ページ 164)
- [\[添付資料リスト\] ページ](#) (ページ 165)

添付資料について

レコードタイプおよび企業の管理者がOracle CRM On Demandをどのように設定しているかに基づいて、次の方法でいくつかのレコードにファイルを添付できます。

- 親レコードで添付資料関連項目を使用
- 添付フィールドを使用

添付資料関連項目について

特定のレコードタイプでは、企業の管理者は事前に設定された添付資料関連項目をレコードページレイアウトに追加できます。その後、ユーザーは複数の添付資料を親レコードにリンクできます。この方法で親レコードにリンクされた添付資料には、ファイルまたはURLを含めることができます。

次のレコードタイプでは、事前構成添付資料関連項目がサポートされます。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト01、02および03
- 自動車ディーラー
- イベント
- 資金
- 資金リクエスト
- 世帯
- 見込み客
- 商談

はじめに

- パートナー
- プログラムメンバーシップ
- サービスリクエスト
- 解決策

添付資料は、警告レコードおよびセールスステージレコードにリンクすることもできます。

事前に設定された添付資料関連項目を使用してレコードにファイルおよびURLを添付する方法については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [添付資料関連項目](#) (ページ 164)
- [\[添付資料リスト\] ページ](#) (ページ 165)

添付フィールドについて

次のレコードタイプでは、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付できます。企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、次のレコードタイプで添付フィールドを使用することもできます。

- カスタムオブジェクト01、02、03、04以降

注：企業の管理者は、カスタムオブジェクトレコードタイプを他のレコードタイプの関連項目として設定することもできます。関連するカスタムオブジェクトレコードタイプで添付フィールドを使用できる場合、1つのファイルを各関連レコードに添付できます。このような設定により、複数のファイルを親レコードにリンクできます。詳細は、「[添付資料設定について](#)」を参照してください。

- 在庫監査レポート
- サンプルトランザクション
- 署名

次のレコードタイプでは、添付資料のフィールドもサポートされます。ただし、これらのレコードタイプは、次のように関連項目としてのみ使用できます。

- 認定添付資料

認定添付資料レコードタイプは、認定レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 申込書類添付資料

申込書類添付資料レコードタイプは、申込書類レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- ビジネス計画添付資料

[ビジネス計画添付資料] レコードタイプは、[ビジネス計画] レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 認定レベル添付資料

認定レベル添付資料レコードタイプは、認定レベルレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- コース添付資料

コース添付資料レコードタイプは、コースレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 試験添付資料

試験添付資料レコードタイプは、試験レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ MDFリクエスト添付資料

MDFリクエスト添付資料レコードタイプは、MDFリクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 目標添付資料

[目標添付資料] レコードタイプは、[目標] レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ パートナープログラム添付資料

パートナープログラム添付資料レコードタイプは、パートナープログラムレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 保険証券添付資料

保険証券添付資料レコードタイプは、保険証券レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 特別価格リクエスト添付資料

特別価格リクエスト添付資料レコードタイプは、特別価格リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

これらのレコードタイプのいくつかは、業界に固有であるか、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在し、Oracle CRM On Demandのエディションでは使用できないことがあります。

添付フィールドを使用してレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) (ページ 166)」を参照してください。

レコードへのファイルとURLの添付

注: このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について](#) (ページ 159)」を参照してください。

事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプでは、ファイルやURLを親レコードに添付できます。ファイルまたはURLをレコードに添付すると、次の操作を実行できるようになります。

- 添付資料を表示する。
- 別の添付資料を選択する。
- 添付ファイルの場合は、ファイルの内容を更新し、更新したファイルで前の添付ファイルを置き換える。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

- .zipファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。
- データの保護およびセキュリティ上の理由から、Oracle CRM On Demandでは.exeまたは.batの拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。

注: ユーザーが.exeまたは.batなどの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法でOracle CRM On Demandから直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することはOracle CRM On Demandでは許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問

題に対処できます。ファイルに.txtなどのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。

- Microsoft Windowsのファイル名に使用できる文字はすべてファイル名として使用できます。
- 設定済みの添付資料関連情報セクションを使用して添付資料としてレコードにアップロードされるファイルの場合、同じファイル名の2つのファイルを同じ親レコードに添付資料としてアップロードすることはできません。しかしながら、iOSオペレーティングシステムを使用するモバイルデバイスからアップロードされるすべての写真は、そのモバイルデバイスによって同じ名前を与えられます。親レコードにリンクされた添付資料セット内でのファイル名の一意性を確保するために、Oracle CRM On Demandによってそのようなすべてのファイルのファイル名に現在のタイムスタンプが付加されます。これは、iOSオペレーティングシステムを使用するモバイルデバイスから添付資料として同じファイルを2回以上アップロードする場合は、そのファイルをアップロードするたびにそれが添付資料として追加されますが、Oracle CRM On Demand内のその添付資料のファイル名は異なるということを意味します。
- ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルススキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。
- アップロードするファイルのサイズは20MB未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。
 - ファイルを圧縮して小さくします。
 - ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。
 - ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

レコードにファイルまたはURLを添付するには

- 1 ファイルまたはURLを添付するレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 詳細ページで [添付資料] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [添付資料を追加] または [URLの追加] をクリックします。
注: ユーザーが公開サーバーに移動してファイルにアクセスできるようにする場合は、[添付資料を追加] のかわりに [URL を追加] をクリックし、添付ファイルではなく添付URLを追加する手順に従ってください。
- 3 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。
 - 添付ファイルの場合は、[ファイル] フィールドの横にある [参照] ボタンをクリックしてファイルを選択します。デフォルトでは、ファイルを選択すると、[添付ファイル名] フィールドにファイル拡張子なしのファイル名が表示されます。添付ファイルを識別する表示名として別の名前を使用する場合は、[添付ファイル名] フィールドの値を変更します。
注意: Oracle CRM On Demandとの使用がサポートされているバージョンのiOSオペレーティングシステムでデバイスを使用している場合は、写真またはビデオを撮影するオプションも使用可能です。写真またはビデオを撮影すると、それが添付資料として自動的にOracle CRM On Demandにアップロードされます。

- 添付URLの場合は、[URL] フィールドにURLアドレスを入力し（たとえば、www.crmondemand.com）、[添付ファイル名] フィールドにはURLを示す表示名を入力します。URLアドレスには、最大1999文字の長さまで指定できます。

URLフィールドに入力したテキスト文字列が「http://」または「https://」で始まる場合に、フィールド値の保存後にそのテキストを自動的にリンクに変換できます。企業プロファイル上の[URLテキスト値からリンクへの変換]チェックボックスにより、次のようにURLフィールドでのそのようなテキストの動作が決定されます。

- 企業プロファイルでこのチェックボックスが選択されている場合は、フィールド値の保存後にテキストが自動的にリンクに変換されます。
- このチェックボックスが選択されていない場合は、テキストはリンクに変換されません。

注: 公開サーバーに添付ファイルを置いた場合は、[URL] フィールドにパスとファイル名を「ファイル:ディレクティブ」の形式で入力し、ファイルの後には「file:////<computer_name>/<directory>/<file_name>」のように5つのスラッシュを付けます（たとえば、file:////scdept/attachments/products.xls）。ローカルファイルシステムおよび「ファイル:プロトコル」形式の共有パスURLに対するブラウザのサポートについては、ブラウザの製品マニュアルを参照してください。

4 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。

- 同じタイプ（ファイルまたはURL）の別の添付資料を追加する場合は、[保存 & 新規作成] をクリックします。
- このタイプの添付資料の追加が完了した場合は、[保存] をクリックします。

添付資料を表示するには

- 1 ファイルまたはURLが添付されているレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、該当する行で[表示] をクリックします。

別の添付資料を選択するには

- 1 ファイルまたはURLが添付されているレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、置き換える添付資料の[添付資料名] リンクをクリックします。
- 3 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。
 - 添付ファイルの場合は、[参照] ボタンをクリックして新しいファイルを選択します。新しいファイルを選択すると、[添付ファイル名] フィールドは自動的に更新されて、ファイル拡張子なしの新規ファイル名が表示されます。必要に応じて、[添付資料名] フィールドを更新します。
 - 添付URLの場合は、[URL] フィールドに新しいURLアドレスを入力し、必要に応じて[添付ファイル名] フィールドを更新します。

- 4 [添付資料編集] ページで [保存] をクリックします。

ヒント:

入力した添付資料の情報が正しいかどうかを確認するには、元のレコードの詳細ページに戻るまで [戻る] リンクをクリックします。 [添付] セクションで、新しく追加した添付資料の情報を確認します。

添付ファイルを更新するには

- 1 Oracle CRM On Demandからではなく、元の場所から添付ファイルを開きます。
- 2 ファイルを編集し、ハードドライブなどローカルに保存します。
- 3 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 4 更新されたファイルを添付するレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 5 詳細ページで、 [添付資料] セクションまでスクロールし、添付ファイルの行で [置換] をクリックします。
- 6 [添付資料を置換] ウィンドウで、更新されたファイルを選択し、 [保存] をクリックします。

添付資料関連項目

注: このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について](#) (ページ 159)」を参照してください。

次の表では、レコードの関連項目として添付するファイルまたはURLのフィールド情報を説明します。ファイルの添付先のレコードタイプの [詳細] ページに表示されるフィールドと、 [添付資料編集] ページに表示されるフィールドがあります。

次の表内の情報を参照して、ファイルがファイルサイズやファイルタイプの要件を満たしていることを確認してください。

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| ファイル | 添付ファイルの場合、このフィールドは添付するファイルのパスとファイル名を示します。 |
| 添付ファイル名 | ファイルまたはURLを識別するために使用する名前。デフォルトでは、添付ファイルとしてファイルをアップロードすると、 [添付ファイル名] フィールドにファイル拡張子なしのファイル名が表示されますが、名前を変更できます。 |
| サイズ (バイト) | 添付ファイルの場合は、ファイルサイズ。ファイルサイズは20MB未満にする必要があります。添付URLの場合はURLで、 [サイズ] フィールドにはデフォルトで2KBの値が表示されます。 |
| タイプ | 添付ファイルの場合、このフィールドはMicrosoft Word文書の.docなどのファイルタイプを示します。データの保護およびセキュリティ上の理由から、.exeというファイル拡張子を持つファイルは添付できません。 添付URLの場合は、URLが表示されます。 |
| URL | 添付URLの場合、このフィールドには完全なURLアドレスが含まれます。URLアドレスには、 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| | 最大1999文字の長さまで指定できます。 |
| 作成者 | ファイルをレコードに最初に添付した人のエイリアス。このフィールドの値はシステムで生成されます。 |
| 変更者 | レコードを更新した人の名前と、更新の日時。このフィールドの値はシステムで生成されます。 |

【添付資料リスト】 ページ

注：このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について \(ページ 159\)](#)」を参照してください。

【添付資料リスト】 ページでは、レコードにリンクされたすべてのファイルとURLを表示します。【添付資料リスト】 ページには、メインレコードの【添付資料】 セクションにある【リストを全表示】 リンクをクリックしてアクセスします。

次の表では、【添付資料リスト】 ページから実行できるタスクを説明します。

| 操作 | 手順 |
|---------------------|--|
| レコードへのファイルの添付 | 【添付資料】 タイトルバーの【添付資料を追加】 ボタンをクリックします。【添付資料編集】 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| レコードへのURLの添付 | 【添付資料】 タイトルバーの【URL を追加】 ボタンをクリックします。【添付資料編集】 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| 添付資料の削除 | 削除するレコードの行で【削除】 リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後30日以内であれば復元できます。 |
| 添付資料の検索 | 【添付ファイル名】 カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる添付ファイル名の場合は、0-9をクリックします。 |
| リスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 別の添付資料を選択して現在のものと置換 | 変更するレコードの行にある【置換】 リンクをクリックします。【添付資料編集】 ページで、別のファイルを選択してレコードを保存します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある【表示レコード数】 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |
| 添付資料のリストの並べ替え | 並べ替える下線付きのカラム見出しをクリックします。カラム見出しに下線がない場合、そのフィールドで並べ替えは実行できません。 |
| 添付資料の表示 | 表示するレコードの行にある【表示】 リンクをクリックします。これにより、ファイルが開くか、該当URLに進みます。 |

添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付

添付フィールドは、カスタムオブジェクトレコードタイプ、および業界に固有またはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在する特定のレコードタイプでサポートされます。添付フィールドを使用すると、ファイルをレコードに添付できます。添付フィールドがサポートされているレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#) (ページ 159)」を参照してください。

企業の管理者は、ユーザーの役割のページレイアウトで添付フィールドを使用できるかどうかを決定します。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

- .zipファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。
- データの保護およびセキュリティ上の理由から、Oracle CRM On Demandでは.exeまたは.batの拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。
注:ユーザーが.exeまたは.batなどの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法でOracle CRM On Demandから直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することはOracle CRM On Demandでは許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問題に対処できます。ファイルに.txtなどのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。
- Microsoft Windowsのファイル名に使用できる文字はすべてファイル名として使用できます。
- 設定済みの添付資料関連情報セクションを使用して添付資料としてレコードにアップロードされるファイルの場合、同じファイル名の2つのファイルを同じ親レコードに添付資料としてアップロードすることはできません。しかしながら、iOSオペレーティングシステムを使用するモバイルデバイスからアップロードされるすべての写真は、そのモバイルデバイスによって同じ名前を与えられます。親レコードにリンクされた添付資料セット内でのファイル名の一意性を確保するために、Oracle CRM On Demandによってそのようなすべてのファイルのファイル名に現在のタイムスタンプが付加されます。これは、iOSオペレーティングシステムを使用するモバイルデバイスから添付資料として同じファイルを2回以上アップロードする場合は、そのファイルをアップロードするたびにそれが添付資料として追加されますが、Oracle CRM On Demand内のその添付資料のファイル名は異なるということを意味します。
- ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルスのスキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。
- アップロードするファイルのサイズは20MB未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。
 - ファイルを圧縮して小さくします。
 - ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。
 - ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

次の手順では、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付する方法について説明します。

添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付するには

- 1 ファイルを添付するレコードの [編集] ページの [添付資料] フィールドで、ペーパークリップアイコンをクリックします。



- 2 添付するファイルを参照して選択します。

注意: Oracle CRM On

Demandとの使用がサポートされているバージョンのiOSオペレーティングシステムでデバイスを使用している場合は、写真またはビデオを撮影するオプションも使用可能です。写真またはビデオを撮影すると、それが添付資料として自動的にOracle CRM On Demandにアップロードされます。

- 3 変更を保存します。

注:企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、[添付資料:

ファイル名] フィールドと [添付資料: サイズ

(バイト)] フィールドがページに表示されます。これらのフィールドが表示される場合、レコードを保存したときに、ファイル名とファイルサイズが自動的に挿入されます。これらのフィールドは編集できません。

添付されたファイルをレコードから削除できます。ただし、ファイルを削除すると、Oracle CRM On Demandデータベースからも削除されるため、Oracle CRM On Demand内でファイルを復元することはできません。

ヒント: ファイルをレコードから削除する前に、ファイルをローカルマシンまたは別のサーバーにダウンロードして保存します。

ファイルをレコードから削除する方法について説明します。

ファイルをレコードから削除するには

- 1 レコードの [編集] ページで、添付フィールドの横にある [X] アイコンをクリックします。
- 2 ファイルをレコードから削除することを確認します。

アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定している場合は、そのスクリプトにアクセスして、顧客や商談に関する情報を収集できます。この情報を親レコードにマップして、後でレポートや分析に使用できます。

このアプリケーションでは、次のレコードタイプのスクリプトにアクセスできます。

- 取引先（アカウント調査）
- 活動（セールスコール、タスクまたはアポイントの活動アセスメント）
- ビジネス計画（ビジネス計画アセスメント）
- 担当者（顧客満足度調査）
- 見込み客（見込み客認定スクリプト）

はじめに

- 目標（目標アセスメント）
- 商談（商談アセスメント）
- サービスリクエスト（コールスクリプトおよび顧客満足度調査）

管理者は、特定のタスクに合ったアセスメントを識別するのに役立つフィルターを設定できます。たとえば、次のフィルターで見込み客認定アセスメントスクリプトを設定できます。

- 取引先階層 = ゴールド
- セグメント = 大
- 地域 = 西部

次に、ユーザーが対応する値を含む見込み客レコードからアセスメントスクリプトを起動すると、正しい見込み客認定スクリプトが表示されます。アセスメントが完了した後で管理者がテンプレートスクリプトでデータを変更した場合、これは完了後のアセスメントスクリプトには反映されません。回答セクションは、このルールにおける唯一の例外になります。管理者は、回答セクション内のデータをいつでも変更でき、その変更は、テンプレート質問が処理される時、アセスメント詳細ページに反映されます。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

アセスメントスクリプトを使用するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。

- 2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてスクリプトのセクションを表示し、[追加] をクリックします。

- 3 必要に応じて、[ルックアップ] ウィンドウからスクリプトを選択します。

企業の管理者が定義した基準を満たすスクリプトが1つだけの場合は、そのスクリプトが自動的に開きます。それ以外の場合は、[ルックアップ] ウィンドウで適切なスクリプトを選択します。

ヒント：適切なスクリプトを検索するには、ドロップダウンリストからオプションを選択し、[ジャンプ] をクリックします。

- 4 スクリプトのページで、顧客に質問して情報を入力してください。

- 5 [保存] をクリックします。

企業の管理者がこのスクリプトをどのように設定したかによって、次のイベントが発生します。

- 評点が計算され、しきい値と比較されます。
- 評点がしきい値よりも上か下かによって、結果が計算されます。
- 評点、質問に対する回答、結果が親レコードにマップされます。
- 最後の評価日も挿入されます。

レコードの削除/復元について

レコードまたはレコードのリストを削除すると、レコードは [削除済み項目] エリアに30日間保存されます。その期間中であれば、レコードを復元できます。ただし30日が経過すると、削除済み項目は永久に削除され、復元できなくなります。

注: [削除項目]エリアに保存されるレコードタイプのリストについては、『Oracle Web Services On Demand Guide』を参照してください。これは、Oracle Technology NetworkのOracle CRM On Demandドキュメントライブラリ (参照 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>)から入手できます。

削除操作のタイプ

レコードを削除する際に、レコードで実行される削除操作およびそれに関連するレコードは、レコードタイプおよびレコード間の関係によって決まります。削除操作のタイプは、次のとおりです。

- **直接削除。**レコードを削除すると、レコード自体が削除されます。この操作を**直接削除**と呼びます。
- **カスケード削除。**レコードを削除する際に、メモや添付レコードなどのトップレベルレコードタイプではないレコードの子レコードも削除されます。この操作を**カスケード削除**と呼びます。

次の例外が適用されます。

- 親レコードが削除される際、監査証跡レコードに対してはカスケード削除は実行されません。
- 子住所レコードが共有住所である場合、カスケード削除は実行されません。
- **ディープ削除。**レコードを削除する際に、トップレベルレコードタイプのレコードの子レコードの一部も削除される場合があります。この操作を**ディープ削除**と呼びます。

ディープ削除を子レコードに対して実行すると、次のように動作します。

- トップレベルレコードタイプではないレコードの子レコードに対してカスケード削除が実行されますが、監査証跡レコードおよび共有住所である子住所レコードは例外として対象外になります。
- 関係するレコードタイプによっては、トップレベルレコードタイプであるレコードの子レコードに対してディープ削除が実行されます。

親レコードが削除される際に、ディープ削除が実行されるレコードタイプを次の表に示します。この表に示されているレコードタイプ以外では、親レコードが削除されても、トップレベルレコードタイプの他のすべての子レコードは変更されません。

| 親レコードタイプ | ディープ削除が実行されるレコードタイプ |
|----------|--|
| 取引先 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 資産 ■ 見込み客 ■ 商談 ■ 車両 |
| 担当者 | 見込み客 |
| 自動車ディーラー | 車両 |
| 商談 | 見込み客 |

| 親レコードタイプ | ディープ削除が実行されるレコードタイプ |
|----------|--|
| パートナー | <ul style="list-style-type: none"> ■ 見込み客 ■ 商談 |

たとえば、子メモレコード、子カスタムオブジェクト04レコード、および子商談レコードがある取引先があると仮定します。子商談レコードには、子メモレコード、子カスタムオブジェクト05レコード、および子見込み客レコードがあります。取引先レコードを削除すると、次のように動作します。

- 取引先レコードに対して、直接削除が実行されます。
- 取引先の子メモレコードに対して、カスケード削除が実行されます。
- [カスタムオブジェクト 04] レコードタイプはトップレベルレコードタイプであり、ディープ削除が実行されるレコードタイプの表にはリストされていないため、アカウントの子カスタムオブジェクト04レコードは変更されません。
- 取引先の子商談レコードに対して、ディープ削除が実行されます。

取引先の子商談に対してディープ削除が実行されると、商談の子レコードが次のように処理されます。

- 商談の子メモレコードに対して、カスケード削除が実行されます。
- [カスタムオブジェクト 05] レコードタイプはトップレベルレコードタイプであり、ディープ削除が実行されるレコードタイプの表にはリストされていないため、商談の子カスタムオブジェクト05レコードは変更されません。
- 商談の子見込み客レコードに対して、ディープ削除が実行されます。

レコードの関連付けの削除について

Oracle CRM On

Demandでは、別の（親）レコードにリンクされている子レコードを削除しても、レコードを相互に関連付ける情報は削除されません。この関連付け情報が保持されているのは、削除されたレコードが後で復元された場合に、復元されたレコードと以前にリンクされていたレコードとの間の関係も復元できるようにするためです。しかし、削除された子レコードの関連付け情報は親レコードに保持されているため、親レコードをクエリーするWebサービスコールでは、関連付け情報が返されます。

そのため、レコードを削除する場合に、別のレコードとそのレコードを関連付ける情報も削除する必要がある場合は、レコードのリンクを解除して、レコード間の関連付けをまず削除することをお勧めします。たとえば、カスタムオブジェクト01レコードにリンクされている取引先レコードがある場合に、取引先および取引先とカスタムオブジェクト01との間の関連付けを削除する必要がある場合は、取引先を削除する前に、カスタムオブジェクト01から取引先レコードをリンク解除します。ただし、この取引先レコードを後で復元しても、取引先レコードとカスタムオブジェクト01レコードの間の関係は復元されません。

レコード削除に関する追加情報

次の表に、レコードの削除に関する追加情報を示しています。

| 削除の対象 | 注意事項 |
|-------|------|
|-------|------|

| 削除の対象 | 注意事項 |
|--------|---|
| 取引先 | 取引先がセールスステージが [クローズ済み/成立] の商談にリンクされている場合、その取引先を削除することはできません。 |
| 活動 | <p>コミュニケーション活動を削除する場合は、[企業の管理]権限および一括削除および復元権限がユーザーの役割に対して有効になっている必要があります。</p> <p>注：役割に [すべての活動の削除] 権限があるユーザーは、所有していない活動、または個人とマークされている活動を削除できます。通常、 [すべての活動の削除] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。</p> |
| 住所 | <p>削除した住所を復元する場合、Oracle CRM On Demandでは住所レコードの復元時に住所の設定が元の値に復元されないため、請求および出荷の設定を更新する必要があります。これらの値を再調整して、エラーデータの作成を回避する必要があります。</p> <p>共有住所の削除の詳細は、「共有住所の削除 (ページ 376)」を参照してください。</p> |
| 部署 | 部署を削除した場合の動作については、「 部署のマージおよび部署の削除について 」を参照してください。 |
| グループ | グループを削除すると、そのグループへの参照がグループのレコードから削除され、レコード所有権が [所有者] フィールドの従業員に戻されます。グループの削除で大量のレコードを対象とする場合、完了するまでに時間がかかることがあります。その間、グループメンバーはレコードを作成できません。 |
| 商談 | [セールスステージ] フィールドが [クローズ] に設定されている商談は、その情報が時系列レポートに使用されるため、削除できません。 |
| 製品 | 製品は削除できません。商談にリンクできる製品または取引先に資産としてリンクできる製品のリストから製品を削除する場合は、[製品の編集] ページの [オーダー可] チェックボックスを企業の管理者が選択解除してください。 |
| 製品カテゴリ | [内容を管理] 権限を含む役割を持つユーザーは、製品カテゴリを削除できます。カテゴリを削除すると、製品とカテゴリの間の関連付けは切断されますが、製品は保持されます。 |
| 役割 | <p>[役割およびアクセスの管理]権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、役割を削除できます。</p> <p>削除された役割は、30日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。</p> <p>役割を削除する前に、その役割に割り当てられているすべてのユーザーを別の役割に割り当てる必要があります。別の役割に割り当てない場合、その役割は削除できません。</p> |

| 削除の対象 | 注意事項 |
|-------|--|
| 解決策 | 解決策を削除すると、解決策履歴レコードも削除されます。有用でなくなったものの、以前にサービスリクエストにリンクされていたことがある解決策の場合は、解決策を削除するのではなく解決策の状態を「旧式」に変更します。これにより、その解決策が顧客サービス要員によって使用されないようにすることができます。記録用にその解決策を保存することができます。解決策が使用されたことがあるかどうかを判断するには、「解決策詳細」ページに移動し、リンクされているレコードの「サービスリクエスト」セクションを確認してください。 |
| テリトリー | <p>「テリトリーの管理」権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、テリトリーを削除できます。テリトリーは、他のテリトリー、取引先、商談など関連付けられているかどうかにかかわらず、削除することができます。</p> <p>「テリトリー詳細」ページでは、そのテリトリーに子レコードがあるかどうかを企業の管理者に表示されます。企業の管理者は、検索基準の「テリトリー」フィールドを使用して取引先、商談などを検索して、削除しようとしているテリトリーに関連付けられているレコードがあるかどうかを確認できます。</p> |

注:リンクされたレコードの詳細は、「見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 (ページ 264)」を参照してください。

削除済み項目

「削除済み項目」グローバルリンクをクリックすると、削除したすべての項目が「削除済み項目 (全件)」ページに表示されます。ユーザー役割に「すべてのレコードを回復」権限が含まれているユーザーの場合は、自社の削除された項目をすべて表示できます。

削除済み項目のリストには親レコードが表示されますが、それにリンクされているレコードは表示されません。リンクされているレコードが独立したレコードとして表示されるのは、親レコードを削除する前に、リンクされているレコードを削除した場合だけです。

たとえば、3つのメモがリンクされている取引先を削除した場合、削除済み項目のリストにはメモレコードは表示されません。しかし、取引先自体を削除する前にリンクされているメモのいずれかを削除した場合、そのメモは削除済み項目のリストに別のレコードとして表示されます。

レコードを復元すると、そのレコードを削除した時点でリンクされていたすべてのレコードも、以前の関係を保持したまま復元されます。必ず親レコードを最初に復元してください。子レコードを最初に復元しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

「削除済み項目 (全件)」ページのリストを使用すると、削除されたレコードを探すことができます。リストからレコードタイプを選択すると、表示されるレコードには、そのタイプのすべての削除されたレコードと共に削除されたすべてのメモおよび添付ファイルが含まれます。ただし、リンクされたレコードのルールは引き続き適用されます。親レコードと共に削除されたメモと添付ファイルはリストに表示されません。たとえば、リストの「取引先 (全件)」を選択すると、削除されたすべての取引先レコードと共に、親レコードとは別に削除されたすべての取引先のメモと添付ファイルが表示されます。

注: 企業では保存できるデータ量は限られています。「削除項目」に保存されるレコードは、企業の総ディスクスペース制限には加算されません。

削除項目の行IDについて

レコードを削除すると、元のレコードの行IDとは異なる行IDが削除項目に付けられます。ただし、レコードを復元すると、レコードの元の行IDが復元されます。削除項目のリストをエクスポートする際にすべてのフィールドをエクスポートするオ

プッシュを選択すると、各削除項目に対してエクスポートされるデータには、削除項目に割り当てられた行IDとレコードの元の行IDの両方が含まれます。レコードのリストのエクスポートの詳細は、「[リストのレコードのエクスポート \(ページ 142\)](#)」を参照してください。

関連トピック

レコードの削除/復元方法については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの削除/復元 \(ページ 173\)](#)

レコードの削除/復元

レコードを削除できるのは、そのレコードへのユーザーのアクセスレベルで削除が許可されている場合です。ユーザー役割に対して有効になっている権限に応じて、次のタスクの一部またはすべてを実行できる場合もあります。

- レコードのリストを削除します。
- 他のユーザーが削除した個別のレコードを復元します。
- 自分が削除したレコードのリストを復元します。
- 別のユーザーが削除したレコードのリストを復元します。

注意:

レコードを削除する際には、削除するレコードにリンクされているレコードの一部またはすべてが削除される可能性があります。

作業前の準備。「[レコードの削除/復元について \(ページ](#)

169)」というトピックを読むことをお勧めします。親レコードが削除される際に削除されるリンク先レコードに関する情報およびレコードの削除と復元に関するその他の情報が説明されています。

個別のレコードの削除

次の手順では、レコードの[詳細]ページからレコードを削除する方法について説明します。

レコードの [詳細] ページからレコードを削除するには

- レコードの [詳細] ページで、[削除] をクリックします。

注:リストページからドリルダウンするか、または親レコードの関連するレコードのリストからドリルダウンしてレコードの [詳細] ページにアクセスした場合、レコードを削除した後、Oracle CRM On Demandはドリルダウン元のページに戻ります。

次の手順では、レコードのリストからレコードを削除する方法について説明します。

レコードのリストからレコードを削除するには

- 削除するレコードの行で、レコードレベルのメニューから [削除] を選択します。

レコードのリストの削除

トップレベルのレコードタイプの多くはバッチ削除機能をサポートしているため、[リスト] ページから複数のレコードを同時に削除できます。次の手順では、レコードのリストを削除する方法を説明します。

注: Oracle CRM On Demand Life Sciences

Edition特有のレコードタイプの中には、バッチ削除機能がサポートされないものもあります。メッセージ応答、メッセージプラン、メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係、在庫監査レポート、在庫期間、サンプル免責条項、サンプルトランザクション、トランザクション項目などのレコードタイプがこれに該当します。

作業前の準備。 この手順を実行するには、ユーザーの役割に一括削除および復元権限が含まれている必要があります。

レコードのリストを削除するには

- 1 削除するレコードのリストを開きます。

ヒント: リストは、削除する前にエクスポートしてください。そうすれば、誤ってレコードを削除した場合に、エクスポートしたリストのデータをOracle CRM On Demandにインポートできます。

- 2 レコードの[リスト]ページで、[メニュー]ボタンをクリックして[一括削除]を選択します。

- 3 [OK] をクリックして、処理の続行を確認します。

一括削除および復元キューページが表示されます。リクエストはページの[アクティブなリクエスト]セクションに表示されます。リクエストが正常に準備されると、Oracle CRM On Demandによって電子メールが送信され、一括削除および復元キューページでリクエストのレコードレベルメニューで[続行]オプションが使用可能になります。

この間に、オプションで一括削除および復元キューページからナビゲートし、後で戻ってレコードのリストの削除を完了できます。[管理]グローバルリンクをクリックし、[管理ホームページ]で一括削除および復元キューリンクをクリックすることにより、いつでも一括削除および復元キューページに戻ることができます。

- 4 一括削除および復元キューページの[アクティブなリクエスト]セクションで、提出したリクエストのレコードレベルメニューの[続行]をクリックします。

注: [続行]をクリックしない場合、レコードは削除されません。

- 5 [OK] をクリックして、処理の続行を確認します。

操作が完了すると、Oracle CRM On Demandから電子メールが送信されます。

- 6 操作のログファイルを確認するには、一括削除および復元キューページの[処理済みリクエスト]セクションのリクエストのエントリで、削除ログの表示をクリックします。

個別のレコードの復元

自分が削除したレコードを復元できます。役割に[すべてのレコードを回復]権限が含まれている場合は、他のユーザーが削除したレコードも[削除項目]エリアに表示され、それらを復元できます。次の手順では、個別のレコードの復元方法について説明します。

作業前の準備。 この手順を実行するには、テーマについて[削除項目]グローバルリンクが有効になっている必要があります。

個別のレコードを復元するには

- 1 [削除済み項目] グローバルリンクをクリックします。
- 2 削除するレコードの行で [回復] をクリックします。

注:

レコードを削除すると、レコードは[削除項目]エリアに30日間保存されます。その期間中であれば、レコードを復元できます。ただし30日が経過すると、削除されたレコードは完全に削除され、復元できなくなります。[削除項目]エリアの詳細は、「[レコードの削除/復元について \(ページ 169\)](#)」を参照してください。

削除されたレコードのリストの復元

[リスト] ページの [一括削除] オプションを介してレコードのリストを削除した場合は、そのリスト内のすべてのレコードを同時に復元できます。同様に、Webサービスを介してレコードのリストを削除し、そのリクエストでAvailableForBatchRestore要素をtrueに設定した場合は、レコードのリストを復元できます。Webサービスリクエストで親レコードとともに子レコードを削除した場合は、レコードタイプごとに個別のリクエストレコードがあるため、子レコードのリストと親レコードのリストを個別に復元する必要があります。

ユーザー役割に[すべてのレコードを回復]権限が含まれている場合は、他のユーザーが削除したレコードのリストも復元できません。

削除リクエストの [チャンネル] フィールドは、削除操作がインタラクティブに（つまり、ブラウザのウィンドウを介して）実行されたのか、Webサービスを介して実行されたのかを示します。

次の手順では、削除されたレコードのリストを復元する方法について説明します。

作業前の準備。 この手順を実行するには、ユーザーの役割に一括削除および復元権限が含まれている必要があります。

削除されたレコードのリストを復元するには

- 1 次のいずれかの方法で、[一括削除および復元キュー] ページにナビゲートします。
 - [管理]グローバルリンクをクリックしてから、[一括削除および復元キュー]をクリックします。
 - レコードの[リスト]ページで、[メニュー]ボタンをクリックして[一括復元]を選択します。
 - [削除項目]グローバルリンクをクリックしてから、[削除項目]ページで[メニュー]ボタンをクリックし、[一括復元]を選択します。
- 2 [一括削除および復元キュー] ページの[処理済みリクエスト]セクションで、復元するリストの一括削除リクエストを検索します。

注:

レコードのリストを削除すると、レコードは[削除項目]エリアに30日間保存されます。その期間中であれば、レコードを復元できます。ただし30日が経過すると、削除されたレコードは完全に削除され、復元できなくなります。[削除項目]エリアの詳細は、「[レコードの削除/復元について \(ページ 169\)](#)」を参照してください。

ヒント:

処理済みリクエストが [一括削除および復元キュー] ページに表示されない場合は、[リストを全表示] をクリックしてリクエストのリストを展開できます。

- 3 リクエストのレコードレベルメニューで、[回復]を選択します。

処理済みリクエストのリストから [一括削除および復元キュー] ページの [アクティブなリクエスト] セクションに、一括削除リクエストが移動します。リクエストが正常に準備されると、Oracle CRM On Demandによって電子メールが送信され、一括削除および復元キューページでリクエストのレコードレベルメニューで[続行]オプションが使用可能になります。

この間に、オプションで一括削除および復元キューページからナビゲートし、後で戻ってレコードのリストの復元を完了できます。[管理]グローバルリンクをクリックし、[管理ホームページ]で一括削除および復元キューリンクをクリックすることにより、いつでも一括削除および復元キューページに戻ることができます。

- 4 一括削除および復元キューページの[アクティブなリクエスト]セクションで、提出したリクエストのレコードレベルメニューの[続行]をクリックします。

注: [続行]をクリックしない場合、レコードは復元されません。

- 5 [OK] をクリックして、処理の続行を確認します。

操作が完了すると、Oracle CRM On Demandから電子メールが送信されます。

- 6 操作のログファイルを確認するには、一括削除および復元キューページの[処理済みリクエスト]セクションのリクエストのエントリで、復元ログの表示をクリックします。

レコードの監査証跡の表示

監査証跡をサポートするレコードタイプでは、レコードの監査フィールドに加えられた変更を追跡する監査証跡を表示できます。

企業の管理者がレコードタイプの監査証跡を設定する方法に基づいて、監査証跡には次のものも表示できます。

- レコードの作成のエントリ
- レコードが削除または復元された場合、それらの各アクションのエントリ

注:

レコードが削除されたが復元されていない場合、レコードそのものにアクセスできなくなるため、関連する監査証跡情報で削除アクションの詳細は表示できません。ただし、全社レベルのマスター監査証跡には、削除アクションのエントリがあります。レコードが後で復元された場合は、全社レベルのマスター監査証跡およびレコードの監査証跡情報に、削除アクションのエントリおよび復元アクションのエントリがあります。全社レベルのマスター監査証跡を表示するには、ユーザー役割に [マスター監査証跡および管理設定の監査へのアクセス] 権限が必要です。

レコードに対する変更については、監査証跡には変更前と変更後のフィールドの値およびフィールドを変更したユーザー名とタイムスタンプが表示されます。企業の管理者は、監査されるフィールドがある場合はどのフィールドが監査されるかを決定します。監査証跡がサポートされているレコードタイプおよびデフォルトで監査されるフィールドのリストについては、「監査証跡のカスタマイズ」を参照してください。

作業前の準備。レコードタイプの監査証跡を表示できるようにするために、企業の管理者は、親レコードタイプの [詳細] ページのレイアウトに監査証跡関連項目が含まれるように、ユーザーの役割のページレイアウトが設定されていることを確認する必要があります。また、企業の管理者は、親レコードタイプの監査証跡関連項目に対する読み取り専用アクセス権をユーザーに付与する必要もあります。企業の管理者が設定を完了しても、監査証跡関連項目がレコードの [詳細] ページに表示されない場合は、レコードの [詳細] ページの [レイアウトを編集] リンクをクリックして、関連情報セクションとして監査証跡を追加します。[詳細] ページのレイアウト編集の詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

注意:

[招待者]レコードタイプは、[イベント]レコードタイプの子レコードタイプです。招待者レコードの監査証跡を表示できるよ

うにするには、管理者が[イベント]レコードタイプのための[アプリケーションカスタマイズ]ページを使用して、[監査証跡]関連情報セクションを含めるよう[招待者]ページのレイアウトを設定する必要があります。招待者レコードの監査証跡を表示できるようにするには、管理者にイベント親レコードタイプ用の招待者の監査証跡関連項目への読み取り専用アクセス権を付与してもらう必要があります。

レコードの監査証跡を表示するには

- レコードの [詳細] ページで、[監査証跡] 関連情報セクションまでスクロールダウンします。

各行には、レコードが更新された日付と更新したユーザーが表示されます。変更前と変更後の監査フィールドの値も表示されます。

注:変更の各監査証跡レコードには、1つのフィールドのみに対する1つの変更の詳細が表示されます。また、変更の監査証跡レコードが表示されるのは、監査フィールドのみです。そのため、2つのフィールドを変更した後にユーザーがレコードを保存する場合に、どちらか1つのフィールドのみが監査フィールドの場合には、監査フィールドに対する変更のみに監査証跡レコードが表示されます。もう一方のフィールドに対する変更の詳細は表示されません。

レコード作成時の重複について

多くのレコードタイプでは、レコードの作成時にそのレコードがすでに存在している場合は、Oracle CRM On Demandによって警告が表示されます。既存のレコードは、現在の企業レコードに置くことができます。重複エラーメッセージを受け取った場合は、レコードの作成をキャンセルし、既存のレコードを検索し、そのレコードを更新します。

次のレコードタイプでは、ユーザーインターフェイスを介して新規レコードを作成する際にOracle CRM On Demandで重複レコードのチェックは実行されません。

- 活動
- 取引先売上
- アセスメント
- 担当者
- 担当者売上
- カスタムオブジェクト01、02、03、04およびそれ以上
- 取引交渉登録製品売上
- 世帯
- 見込み客
- メモ
- 商談製品売上
- オーダー
- オーダー項目
- サンプル免責条項

注:

どのようなときでも、免責条項タイプが [グローバル] に設定されているサンプル免責条項を1つのみ有効にするこ

はじめに

とができ、国を問わずどのようなときでも、免責条項タイプが [多言語] に設定されているサンプル免責条項を1つのみ有効にすることができます。

- サンプルリクエスト
- サンプルリクエスト項目
- 特別価格製品
- 特別価格リクエスト

注:新しいレコードを追加するには、レコードリストを検索して、同じレコードが存在していないか確認してください。

次の表に、ユーザーインターフェイスを介して作成されたレコードが重複であるかどうかを判別するのに使用するフィールドを示します。

注:レコードのインポート時にレコードが重複する原因については、「レコードの重複と外部 ID について」を参照してください。

| レコードのタイプ | すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド |
|-----------|---|
| 取引先 | 取引先名および所在地 |
| 取引先競合会社 | 競合会社名 |
| 取引先パートナー | パートナー名 |
| アドレス | アドレス名 |
| アポイント担当者 | 担当者名 |
| アポイントユーザー | ユーザー名 |
| 添付資料 | ファイル名 |
| ビジネス計画 | 計画名、タイプ、状態および期間 |
| キャンペーン | ソースコード |
| キャンペーン受取人 | 担当者 |
| 部署 | 部署名 |
| イベント | 終了日および名前 |
| 目標 | 目標名、タイプ、状態および期間 |
| 商談 | 商談名、取引先、およびプライマリ担当者ID 注: プライマリ担当者IDは、 [プライマリ担当者名 (姓)] フィールドで選択した担当者のIDです。 |
| 商談競合会社 | 競合会社名 |
| 商談パートナー | パートナー名 |
| 計画取引先 | 取引先およびビジネス計画名 |
| 計画担当者 | 担当者およびビジネス計画名 |

| レコードのタイプ | すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド |
|------------------|---|
| 計画商談 | ビジネス計画および商談 |
| 製品 | 製品名 |
| 製品カテゴリ | カテゴリ名 |
| サービスリクエスト | サービス番号 注: サービス番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。 |
| ソーシャルメディア | 固有ID 注: Oracle CRM On Demandでは、[固有ID] フィールドがレコードの行IDに自動設定されます。 |
| ソーシャルプロフィール | 作成者、コミュニティおよび担当者 |
| 解決策 | タイトル |
| タスク担当者 | 担当者名 |
| タスクユーザー | ユーザー名 |
| チーム | ユーザー名 |
| ユーザー | ユーザー IDおよび会社のサインイン ID |
| パートナー関係管理 | |
| 認定 | 認定名 |
| 認定リクエスト | 認定名、パートナー名およびリクエスト日 |
| 申込書類 | 申込書類ID 注: 申込書類IDは、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。 |
| 認定レベル | 認定レベル名 |
| 認定リクエスト | 認定レベル名、担当者名およびリクエスト日 |
| コース | コース名 |
| コース登録 | コース名、候補名および登録日 |
| 取引交渉登録 | 名前および主要パートナー |
| 試験 | 試験名 |
| 試験登録 | 試験名、候補名、所有者および試験日 |
| 資金 | 資金 ID 注: Oracle CRM On Demandでは、[資金ID] フィールドがレコードの行IDに自動設定されます。 |
| 資金リクエスト | リクエスト名およびリクエスト日 |

はじめに

| レコードのタイプ | すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド |
|-----------------|---|
| MDF リクエスト | リクエスト名およびリクエスト日 |
| パートナー | パートナー名および所在地 |
| パートナープログラム | パートナープログラム名 |
| 価格リスト | 価格リスト名およびタイプ |
| 価格リスト明細項目 | 価格リスト、製品およびタイプ |
| ライフサイエンス | |
| 割当 | 割当タイプ、サンプルおよび所有者 |
| ブロック製品 | 製品、担当者 |
| 担当者最適時刻 | 日、開始時刻、終了時刻、住所および担当者氏名 |
| 担当者の都道府県免許 | 免許証番号および担当者氏名 |
| HCP担当者割当 | 担当者名、製品名、割当タイプおよび開始日 |
| 在庫監査レポート | タイプ、状態、理由、完了日、在庫期間および所有者のユーザーサインインID |
| 在庫期間 | 開始日、有効、調整済みおよび所有者 |
| メッセージ応答 | 応答、終了時刻、開始時刻、シーケンス番号、フォローアップおよび解決策ID |
| メッセージプラン | 名前、開示必須、シーケンスをロック、フォローアップの有効化、状態、タイプ、製品名および所有者 |
| メッセージプラン項目 | 開示メッセージ、シーケンス番号、タイプ、親メッセージプランおよび解決策名 |
| メッセージプラン項目関係 | タイプ、親メッセージプラン項目および解決策名 |
| 製品詳細 | 製品名と領域のピックリスト、または製品領域の選択を伴う製品名 |
| 製品領域 | 領域名および製品名 |
| 提供プロモーションアイテム | 製品 |
| 関連免責条項 | 言語およびサンプル免責条項行ID 注: サンプル免責条項行IDは親のサンプル免責条項から取得されます。 |
| 提供サンプル | 製品（サンプルロットなしまたはサンプルロットあり） 注: サンプルロット番号が異なる製品は一意とみなされます。 |
| サンプル在庫 | 在庫期間およびサンプル |
| サンプルロット | ロット番号およびサンプル |

| レコードのタイプ | すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド |
|--------------|---|
| サンプルトランザクション | 名前、日付およびタイプ |
| 署名 | 署名管理および活動 |
| トランザクション項目 | 行番号、トランザクション番号およびサンプル |
| 蓄財管理 | |
| 金融口座 | 金融口座 |
| 金融口座名義人 | ビジネス口座、金融口座名義人名、金融口座および役割 |
| 金融口座保有状況 | 金融口座、金融製品および金融口座保有者名 |
| 財務計画 | 金融口座、財務計画名およびタイプ |
| 金融製品 | 金融製品名 |
| 金融トランザクション | 金融口座、金融製品および取引 ID |
| ポートフォリオ | 口座番号および製品 |
| 保険 | |
| ブローカープロファイル | パートナー、ブローカープロファイル年度およびブローカープロファイル名。 |
| 請求 | 請求番号および保険証券 |
| 補償内容 | 補償内容名、補償内容および保険証券 |
| 損傷 | 請求番号、保険不動産および損傷名 |
| 保険不動産 | タイプ、保険証券およびシーケンス番号 |
| 関連パーティ | 請求番号、担当者および役割 |
| 保険 | 保険証券番号 |
| 保険名義人 | 保険証券、役割 |
| 自動車 | |
| 自動車ディーラー | 名前 |
| 財務情報 | 融資詳細番号 注：融資詳細番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。 |
| 製造メーカー | 製造メーカー |
| セールス履歴 | セールス番号 注:セールス履歴番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。 |
| 営業時間 | 日およびオープン時間 |

| レコードのタイプ | すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド |
|----------|--|
| サービス履歴 | サービス履歴番号 注: サービス履歴番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。 |
| サービス時間 | 日およびオープン時間 |
| テリトリー | 名前 |
| 車両 | 車両識別番号 |
| 車両補償内容 | ユーザー名 |

ページに表示される情報の印刷

[編集] ページ以外のすべてのページでは、ページ上に表示された情報を印刷できます。ページの印刷時には、すべての外部インターフェイス要素およびリンクは除外されます。ページに表示される情報を印刷する際には、次の点に注意してください。

- レコードの [詳細] ページの関連情報セクションがタブとして表示される場合は、現在開いている関連情報セクションのみが印刷用 [詳細] ページに表示されます。開いている関連情報セクションは、タブイメージなしに、リストモードで印刷用ページに表示されます。
- レコードの [リスト] ページを印刷する際には、リストにさらにレコードがある場合でも、印刷される [リスト] ページには、ページに表示されているレコードのみが表示されます。[リスト] ページに表示できるレコードの最大数は100です。リストページのレコードの表示の詳細は、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」を参照してください。

ユーザーページに表示された情報を印刷するには

- 1 [印刷画面] リンクをクリックします。
別のページが開き、印刷画面ページが表示されます。
- 2 このページで [印刷] リンクをクリックします。
- 3 [印刷] ウィンドウで、ページを横向きモードで印刷するようにプリンタの設定を調整します。
横向きモードを使用すると、印刷済みページのデータの外観が最適化されます。
- 4 画面の指示に従ってページを印刷します。

Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示

[サービス情報]ページには、Oracle CRM On Demandの本番環境とステージング環境の計画済みメンテナンスセッションと最新メンテナンスセッションに関する情報が表示されます。本番環境は、企業がOracle CRM On Demandで作業を実行する環境です。ステージング環境は通常、本番環境のコピーで、テスト目的で使用できます。たとえば、設定の変更やパッチを本番環境に適用する前にテストするために使用します。

また、[サービス情報]ページには、Oracle CRM On Demandの本番環境の過去数か月間の可用性に関する情報が表示されます。

次の手順では、Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示方法について説明します。

Oracle CRM On Demandのサービス情報を表示するには

- Oracle CRM On Demandの任意のページの下部までスクロールし、[サービス情報]をクリックして、[サービス情報]ページを開きます。

[サービス情報]ページの[バージョン情報]セクションには、バージョンレベルやパッチなど、現在サインインしているOracle CRM On

Demand環境に適用されている詳細が表示されます。この情報は、トラブルシューティング目的でOracleが使用します。Oracleにサポートを依頼した場合に、この情報が必要になる場合があります。

次の表では、このページの [生産可用性情報] セクションに表示される情報について説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------|--|
| Month | 表示される可用性情報のカレンダー月。 |
| 可用性 (%) | 指定した月の期間にOracle CRM On Demandの本番環境が利用可能であった時間の割合。 注: 前月のカレンダー月の可用性情報は、中旬に提供されます。まれに、最初に提供された可用性情報から変更される場合があります。 |

[サービス情報] ページでは、本番環境とステージング環境のそれぞれのメンテナンススケジュール情報が2つのセクションにわかれて表示されます。

次の表では、このページの各メンテナンススケジュールのセクションに表示される情報の一部について説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| メンテナンス日 | メンテナンスセッションの日付。将来の日付は計画済みメンテナンスセッションを示しますが、変更される場合があります。 |
| 予想開始時刻 | セッションが開始する予想時刻。表示される時刻は、ローカルタイムゾーンの時刻です。 |
| 予想期間 (時) | セッションにかかる時間の予想。時間の単位で表示されます。 |
| メンテナンスタイプ | 過去に実行された、または今後実行されるメンテナンスのタイプ。たとえば、標準メンテナンスやパッチインストールなどです。 注: メンテナンスセッションの日付が将来の日付の場合は、メンテナンスタイプ情報が変更される場合があります。 |
| 最終更新日 | [サービス情報]ページが最後に更新された日付。 |

注: [サービス情報] ページの [診断] リンクを使用すると、診断情報にアクセスできます。セキュリティ上の理由から、情報は暗号化されています。Oracleにサポートを依頼した場合は、この[診断]リンクをクリックして、暗号化した情報をOracle CRM On Demand Customer Careに送信することが必要な場合があります。

[サービス情報]ページから、リリースドキュメントにアクセスすることもできます。詳細は、「[Oracle CRM On Demandリリースドキュメントへのアクセス](#) (ページ 184)」を参照してください。

Oracle CRM On Demandリリースドキュメントへのアクセス

Oracle CRM On Demandの[サービス情報]ページから、Oracle CRM On Demandリリースドキュメントにアクセスできます。リリースドキュメントには、一連のリリースノート、管理者プレビューガイド、および情報を伝達するコース、設定ガイド、管理ガイド、Webサービスガイド、および他の様々なガイドへのリンクが含まれています。

Oracle CRM On Demandリリースドキュメントにアクセスするには

- 1 Oracle CRM On Demandの任意のページの下部までスクロールし、[サービス情報]をクリックします。
- 2 [サービス情報]ページのタイトルバーで、[リリースドキュメント]をクリックします。

別のウィンドウにOracle CRM On Demandの[ドキュメント]ページが開き、ここで様々なOracle CRM On Demandリリースのドキュメントにアクセスできます。あるリリースのすべてのドキュメントを含むZIPファイルをダウンロードすることもできます。

カスタマイズされたコードおよびカスタマイズされたコードインジケータの有効化と無効化について

企業ではOracle CRM On Demandのページにカスタマイズされたコードを追加できます。たとえば、管理者は、カスタマイズされたコードを含むWebアプレットを作成し、これらのアプレットをホームページ、[詳細]ページおよびアクションバーに埋め込むことができます。管理者は、カスタムHTMLヘッド追加を追加して、レコードの[詳細]ページにカスタムボタンを追加するなど、Oracle CRM On Demandのページをカスタマイズすることもできます。

Oracle CRM On

Demandで作業中に技術的な問題が発生した場合、カスタマイズされたコードをすべて無効にして問題のトラブルシューティングに役立てることができます。

カスタマイズされたコードが無効になっているときに問題が発生しなくなった場合、カスタマイズされたコードが問題の原因になっている可能性があります。また、Oracleに連絡すると、問題のトラブルシューティングに役立てるためにすべてのカスタマイズされたコードを無効にするよう求められることがあります。

個人プロフィールのカスタマイズされたコードの有効化フィールドを使用すると、Oracle CRM On Demandでアクセスするページのカスタマイズされたコードをすべて無効にすることができ、カスタマイズされたコードインジケータを有効にすることもできます。カスタマイズされたコードインジケータが有効になっている場合、ユーザーがOracle CRM On Demandでアクセスする各ページの下部に次のメッセージのいずれかが表示されます。

- **有効なカスタマイズされたコード。**現在のページでカスタマイズされたコードが検出され、有効になっています。
- **検出されないカスタマイズされたコード。**カスタマイズされたコードは現在のページで検出されていません。
- **無効なカスタマイズされたコード。**現在のページにカスタマイズされたコードが検出されていますが、カスタマイズされたコードは無効になっています。

次のオプションが、ユーザーのプロファイルのカスタマイズされたコードの有効化フィールドで使用できます。

- **有効化。**これは標準のアプリケーションのデフォルト設定です。このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて有効になりますが、カスタマイズされたコードインジケータは有効になりません。
- **インジケータでの有効化。**このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて有効になります。さらに、カスタマイズされたコードインジケータが有効になります。
- **インジケータでの無効化。**このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて無効になります。さらに、カスタマイズされたコードインジケータが有効になります。

注:

ユーザープロファイルのカスタマイズされたコードの有効化フィールドで値を変更しても、他のユーザーのカスタマイズされたコードまたはカスタマイズされたコードインジケータの動作には影響しません。カスタマイズされたコードの有効化フィールドが[個人プロフィール]ページに存在しない場合、管理者に連絡してください。管理者はフィールドをユーザーのページに追加したり、ユーザープロファイルのフィールドを更新できます。個人プロフィールのフィールドの更新の詳細は、「[個人詳細の更新 \(ページ 852\)](#)」を参照してください。

カスタマイズされたコードがページで有効になっている場合、カスタマイズされたコードは、カスタマイズされたコードの開始と終了をマークするコメントとともにページのソースコードで表示できます。カスタマイズされたコードがページで無効になっている場合、カスタマイズされたコードはページのソースコードに含まれません。かわりに、ソースコードには、カスタマイズされたコードが無効になっていることを示すコメントが含まれています。

注:

問題のトラブルシューティングの終了後、個人プロフィールのカスタマイズされたコードの有効化フィールドの値を[有効化]または[インジケータで有効化]に変更して、カスタマイズされたコードを再度有効にすることができます。

ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット

ユーザーサインインIDを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページから、電子メールで情報を送信するようにリクエストを送信できます。パスワードを忘れた場合も、ユーザーの役割に [個人のパスワードをリセット] 権限が設定されていれば、Oracle CRM On Demandのサインインページから、パスワードをリセットするようにリクエストを送信できます。

ユーザーサインインIDとパスワードの両方を忘れた場合は、ユーザーサインインIDを入手し、その情報を、Oracle CRM On Demandに設定したセキュリティに関する質問とともに使用して、パスワードをリセットできます。

ユーザーサインインIDを取得したり、パスワードをリセットしたりする際には、次の点に注意します。

- ユーザーサインインIDを取得するには、Oracle CRM On Demandのユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを知っている必要があります。ユーザーサインインIDの取得で問題が発生する場合は、企業の管理者に連絡して、プライマリ電子メールアドレスを確認してください。

はじめに

- パスワードをリセットするには、ユーザーサインインIDを知っている必要があります。そのため、パスワードとユーザーサインインIDの両方を忘れた場合は、まずユーザーサインインIDを取得し、その情報を使用してパスワードをリセットします。
- パスワードをリセットするには、Oracle CRM On Demandに設定したセキュリティに関する質問の答えを知っている必要があります。
- ユーザーサインインIDがユーザーに送信されるたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。
- パスワードをユーザーがリセットするたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。

ユーザーサインインIDを取得するには

- 1 Oracle CRM On Demandのサインインページで、[アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックします。
- 2 [オプションの選択] ページで、[ユーザーサインイン ID を忘れました。] リンクをクリックします。
- 3 Oracle CRM On Demandのユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを入力して、[ジャンプ] をクリックします。

入力した電子メールアドレスに応じて、次の処理が実行されます。

- 入力した電子メールアドレスの構文が正しければ、確認メッセージが表示されます。正しくない場合は、エラーメッセージが表示されます。
- 入力した電子メールアドレスが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスである場合は、ユーザーサインインIDが記述された電子メールが、その電子メールアドレスに送信されます。
- 入力した電子メールアドレスの構文は正しいが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスでない場合、電子メールは送信されません。その場合は、企業の管理者に連絡して正しいプライマリ電子メールアドレスを確認してください。

注：Oracle CRM On

Demandに複数のアカウントがある場合は、アカウントがシングルサインオン専用設定されている場合を除き、各アカウントで有効なユーザーサインインIDが電子メールに記述されます。アカウントがシングルサインオン専用設定されているかどうか分からない場合は、企業の管理者に連絡して確認してください。

ユーザーサインインIDが記述された電子メールを受信したときに、パスワードを知っている場合は、サインインページに戻って、通常どおりOracle CRM On Demandにサインインできます。

注：24時間以内に送信できるユーザーサインインIDの送信リクエストは3つまでです。

パスワードを忘れた場合は、次の手順に従ってパスワードをリセットできます。

パスワードをリセットするには

- 1 Oracle CRM On Demandのサインインページで、[アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックします。
- 2 [オプションの選択] ページで、[パスワードを忘れました。] リンクをクリックします。
- 3 [パスワードを忘れた方はこちらへ] ページで、ユーザーサインインIDを入力して、[ジャンプ] をクリックします。

正しいユーザーサインインIDを入力した場合は、確認メッセージが表示されて、Oracle CRM On Demandへの一時リンクが記述された電子メールを受信します。

- 4 Oracle CRM On Demandにアクセスするには、電子メールの一時リンクをクリックします。

注：一時リンクの有効期間および一時リンクを使用したサインイン試行可能回数は、企業の管理者が決めます。

- 5 [パスワードをリセット] ページで、セキュリティに関する質問の答えを入力して、[実行] をクリックします。

- 6 [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを [新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも同じパスワードを再度入力します。

- 7 [保存] をクリックして新しいパスワードを保存します。

注：特定の期間にパスワードをリセットできる回数は、企業の管理者が決めます。

Oracle CRM On Demandセッション時間について

企業の管理者は、企業のOracle CRM On

Demandアクティブセッションの最大時間を指定できます。インタラクティブユーザーセッションが指定の最大時間に達した場合、リンク、タブまたはボタンのクリックなどのアクションを次回Oracle CRM On Demandで実行するとサインインページに戻され、アクセスしようとしていたページに戻るには再度サインインする必要があります。Webサービスの使用中にアクティブセッションがタイムアウトした場合、Webサービスの使用を続行するには、Webサービスクライアントは新規認証リクエストを送信する必要があります。

企業プロフィールにおける [企業のアイドルタイムアウト] の設定により、使用されていないためにユーザーのセッションが終了するまでに許可された時間 (分) が決定されます。管理者は、使用されていないためにセッションが終了する前に一定の時間を置いて事前に表示される警告ウィンドウをオプションで設定することもできます。警告ウィンドウで [OK] をクリックすると、アイドルタイムアウトカウンターがセットされます。アイドルタイムアウト制限に達するまでに [OK] をクリックしない場合、セッションが終了します。

Oracle CRM On Demandのコンカレントセッションについて

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定できます。コンカレントセッションは、同じユーザー資格情報が、Oracle CRM On Demandへのサインインに複数回、異なるブラウザから同時に使用された場合に発生します。インタラクティブなユーザーセッションのみがカウントされます。コンカレントセッションのカウント時には、Webサービスまたはデスクトップクライアント経由のOracle CRM On Demandへの接続は考慮されません。

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定します。次の表では、企業の管理者が選択したオプションに応じて、少なくとも1つの既存のセッションですでに使用されているユーザーの資格情報でOracle CRM On Demandへのサインインが試行されたときに、ユーザーに示される動作について説明します。

| オプション | 動作 |
|--------|--------------------------------------|
| 通知して許可 | 新規セッションは許可されます。ユーザーが新規セッションにサインインすると |

| オプション | 動作 |
|------------|--|
| | <p>、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規セッションでは、他に少なくとも1つのコンカレントセッションが存在することを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。 ■ 既存の各コンカレントセッションでは、ユーザーが次回Oracle CRM On Demandでアクション（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）を実行するとき、コンカレントセッションが開始されたことを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。 |
| 通知しないで許可 | 新規セッションは許可されます。新規セッションまたは既存のセッションで、コンカレントセッションが進行中であることを示す通知は表示されません。 |
| 既存を阻止および終了 | <p>新規セッションは許可されますが、既存のセッションは終了します。ユーザーが新規セッションにサインインすると、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規セッションでは、同じ資格情報による別のセッションが終了することを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。 ■ 最初のセッションでは、ユーザーが次回Oracle CRM On Demandでアクションを実行（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）するとき、ユーザーはサインインページに戻り、別のユーザーが同じ資格情報を使用してサインインしたためにセッションが終了したことを示すメッセージが表示されます。 |

Oracle CRM On Demandのシステム要件

Oracle CRM On Demandのシステム要件の詳細は、「[Oracle CRM On DemandWebサイト](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>」を参照してください。

Oracle CRM On Demandのリリースノート

Oracle CRM On Demandの各リリースでは、一連のリリースノートが提供されます。このリリースノートには、Oracle CRM On Demandの細部の変更（既存の動作やユーザーインターフェイスの変更）の概要が記述されています。Oracle CRM On

Demandの[サービス情報]ページから、リリースノートおよび他のリリースドキュメントにアクセスできます。詳細は、「[Oracle CRM On Demandリリースドキュメントへのアクセス](#)（ページ 184）」を参照してください。

リリースノートは、トレーニングおよびサポートセンターのWebサイトでも提供されています。このサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上にある[トレーニングおよびサポート]グローバルリンクをクリックします。

Oracleへの問い合わせ

Oracle

では、さまざまなサービスを提供しており、このアプリケーションに関するご意見/ご要望をお待ちしています。次のリソースをご利用ください。

- Oracle
の製品、サービス、対応に関する改善点のご提案は<https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>をご利用ください。
- Siebel の新製品およびプロモーションに関する販促品または情報のご請求は<http://www.crmondemand.com/>をご利用ください。

Oracle CRM On Demandの終了

注意: Oracle CRM On

Demandを終了する際には、まず、すべての情報を明示的に保存し、新しいレコードを作成するためのフォームなど、開いているウィンドウをすべて閉じます。コールセンターアプリケーションであるOracle Contact On Demandを使用している場合には、サインアウトする前に、作業状態を[使用不可]に変更してください。

Oracle CRM On Demandを終了するには

- Oracle CRM On Demandページの右上隅の [サインアウト] をクリックします。

Oracle CRM On Demandからサインアウトする際には、次の点を考慮します。

- Oracle CRM On Demandを終了する際には、常に [サインアウト] リンクを使用してセッションを終了することをお勧めします。 [サインアウト] リンクをクリックせずにブラウザウィンドウを閉じてOracle CRM On Demandを終了すると、指定されたアイドルタイムアウト間隔が経過するまでセッションが開いたままになります。アイドルタイムアウト間隔は企業全体の設定であり、通常60分に設定されています。
- 企業情報を保護するために、Oracle CRM On Demandからサインアウトする際にはすべてのオープンブラウザウィンドウおよびタブを閉じることをお勧めします。

2 カレンダー/活動

カレンダーページを使用して、活動の確認、作成および更新を行い、予定コールの確認および更新を行います。

活動は、特定の日付までに完了する必要があるタスクと、特定の時間にスケジュールされたアポイントで構成されます。タスクとアポイントには、ミーティング、コール、デモまたはイベントがあります。タスクとアポイントの違いは、タスクがタスクリストに表示され、かつ締切日および状態があるのに対して、アポイントはカレンダーの特定の日時でスケジュールされる点です。

予定コールはライフサイエンス固有のコールであり、医師、病院またはクリニックへのセールスコール用のプレースホルダーを一時的に設定するために「計画済み」の状態で作成します。予定コールはカレンダーおよび「カレンダー」ページの「予定コール」セクションに表示されます。

カレンダーページの「予定コール」セクションでは、使用されているテーマを基に次の色分けが使用されます。

- 開始日が過ぎた延滞の予定コールは、そのテーマのアラートテキスト用として管理者が選択した色を使用して表示されません。
- 開始日がこれから来る予定コールは、そのテーマのページリンク用として管理者が選択した色を使用して表示されます。

予定コールはデフォルトではカレンダーに表示されません。予定コールをカレンダーに表示するには、ユーザー役割に、ライフサイエンス権限「コール: カレンダーの予定コール」が含まれている必要があります。

カレンダーとテーマのスタイルについて

Oracle CRM On

Demandでは、クラシックスタイルとモダンスタイルの2つのテーマスタイルを使用できます。テーマスタイルは「カレンダー」ページの外観を決定します。たとえば、クラシックテーマとモダンテーマのスタイルでは、日別、週別および月別のビューのアイコンが異なります。次の表では、テーマスタイルの「カレンダー」ページのその他の相違点について説明します。

注: オンラインヘルプで説明されている手順は、通常、クラシックスタイルのテーマを対象にしています。

| カレンダーの機能 | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|------------------|--|---|
| 日別カレンダービューのレイアウト | <ul style="list-style-type: none">■ 30分の時間スロットが表示されません。■ 複数日にわたるアポイントの開始および終了の日時が表示されません。 | <ul style="list-style-type: none">■ 30分の時間スロットが細い線で表示されます。■ 複数日にわたるアポイントは日別カレンダービューの上部に表示されます。アポイントの開始および終了の日時が表示されます。複数日にわたるアポイントが5件を上回る場合、超過分のアポイントはスクロールして表示できます。 |

| カレンダーの機能 | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|------------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> その日について表示された時間スロットの外側の時間スロットにアポイントがある場合、必要に応じて上矢印および下矢印が表示されます。矢印をクリックして、他のアポイントを参照できます。 |
| 週別カレンダービューのレイアウト | <ul style="list-style-type: none"> 曜日はカレンダービューの左側に表示されます。 日の時間は表示されません。 1日のアポイントは、対象日の行にリストされます。 複数日にわたるアポイントについては、開始と終了の時間が表示されます。開始日と終了日は表示されません。 | <ul style="list-style-type: none"> 曜日はカレンダービューの上部に表示されます。 日の時間はカレンダービューの左側に表示されます。 アポイントの詳細は、時間スロットまたはアポイントが発生するスロット内に表示されます。表示されない詳細がある場合は、エントリの上にポインタを置くと詳細が表示されます。 複数日にわたるアポイントは週別カレンダービューの上部に表示されます。アポイントの開始および終了の日時が表示されます。複数日にわたるアポイントが5件を上回る場合、超過分のアポイントはスクロールして表示できます。 その曜日について表示された時間スロットの外側の時間スロットにアポイントがある場合、必要に応じて上矢印および下矢印が表示されます。矢印をクリックして、他のアポイントを参照できます。 |
| 月別カレンダービューのレイアウト | 複数日にわたるアポイントについては、開始時刻が開始日のセルに表示されます。 | 複数日にわたるアポイントは、月別カレンダービューの関連日のスロット全体に表示されます。開始時刻と終了時刻が表示されます。ただし、開始日が前月の場合、開始日および左矢印が開始時刻のかわりに表示されます。終了日が将来月の場合、終了日および右矢印が終了時刻のかわりに表示されます。 |
| 時間スロット用の背景色 | 一部のカレンダービュー内の背景色には、カレンダー用の勤務日および勤務時間の設定が反映されており、それらは企業レベルでもユーザーレベルでも指定できます。詳細は、「 カレンダーの勤務日および勤務時間について (ページ 196) 」を参照してください。 | 一部のカレンダービュー内の背景色には、カレンダー用の勤務日および勤務時間の設定が反映されており、それらは企業レベルでもユーザーレベルでも指定できます。詳細は、「 カレンダーの勤務日および勤務時間について (ページ 196) 」を参照してください。 |

| カレンダーの機能 | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|---------------------------|---|---|
| <p>アポイントタイプ別の色分け</p> | <p>アポイントタイプに関係なく、すべてのアポイントの背景色は同じです。さらに、すべてのタイプのアポイントに対して、すべてのアポイントのテキストが同じフォント色で表示されます。ただし、カレンダーページの [予定コール] セクションの延滞予定コールのテキストは別のフォント色で表示されます。予定コールで使用される色分けの詳細は、「カレンダーと活動 (参照 "カレンダー/活動" ページ 191)」を参照してください。</p> | <p>使用するテーマに対する管理者の設定方法によっては、カレンダービューの一部またはすべてのアポイントの背景およびテキストの色がアポイントタイプによって決まる場合があります。テーマのアポイントタイプの色分けを管理者が設定している場合は、カレンダービューの下部に色分けのキーが表示されて、それらのアポイントタイプに割り当てられている背景色が表示されます。アポイントタイプにカスタム色が割り当てられていない場合、そのタイプのアポイントはテーマのデフォルト色で表示されます。色分けは日別、週別および月別カレンダービューで使用されます。</p> <p>注: カレンダーページの [予定コール] セクションのテキストに使用される色分けは、アポイントタイプの色分けでは決定されません。予定コールで使用される色分けの詳細は、「カレンダーと活動 (参照 "カレンダー/活動" ページ 191)」を参照してください。</p> |
| <p>その他のカレンダービューへのアクセス</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ [ユーザー] タブから、グループ内の他のユーザーのカレンダーおよび自分とカレンダーを共有しているユーザーのカレンダーにアクセスできます。 ■ [グループ] タブでは、グループのメンバーの集約カレンダーと、設定済みのカスタムグループカレンダービューを表示できます。 ■ [グループのタスク] タブでは、自分のグループに割り当てられたタスクのリストを表示できます。 ■ [マイカレンダー] ボタンで、他のユーザーのカレンダーから自分のカレンダーに戻ります。 | <p>メニューから次のオプションにアクセスできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ グループカレンダー。グループのメンバーの集約カレンダーと、設定済みのカスタムグループカレンダービューを表示します。 ■ グループのタスク。グループに割り当てられたタスクのリストを表示します。 ■ ユーザーカレンダー。グループ内の他のユーザーのカレンダーおよび自分とカレンダーを共有しているユーザーのカレンダーを表示します。 ■ マイカレンダー。他のユーザーのカレンダーから自分のカレンダーに戻ります。 <p>現在のビューにより、メニューで使用できるオプションが決まります。</p> |

| カレンダーの機能 | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|--------------------|--|--|
| <p>新しいアポイントの作成</p> | <p>新しいアポイントの詳細を入力できる [アポイント編集] ページを開くには、次のいずれかを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [新規アポイント] をクリックします。 ■ 自分のカレンダーまたは他のユーザーのカレンダーの週別および月別ビューで、アポイントを作成する日のプラスアイコン (+) をクリックします。 | <p>新しいアポイントの詳細を入力できる [アポイント編集] ページを開くには、次のいずれかを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 自分のカレンダー、他のユーザーのカレンダーまたはグループカレンダーで、[新規] をクリックします。 ■ 自分のカレンダーまたは他のユーザーのカレンダーの日別または週別ビューで、次の操作を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 時間スロットをダブルクリックします。デフォルトにより、クリックした時間スロットの開始時刻に新規アポイントが開始され、期間は60分となります。詳細は変更できます。 ■ 複数日にわたるアポイントが表示されている、カレンダービューの上部の空白をダブルクリックします。(週別カレンダービューを表示している場合、アポイントを開始する日の真下をダブルクリックします。) デフォルトにより、クリックした日の午後12時に新規アポイントが開始され、期間は1440分(24時間)となります。詳細は変更できます。 ■ 自分のカレンダーまたは他のユーザーのカレンダーの月別ビューで、日の空白をダブルクリックします。デフォルトにより、その日の午後12時に新規アポイントが開始され、期間は60分となります。詳細は変更できます。 |

| カレンダーの機能 | クラシックスタイル | モダンスタイル |
|---|--|---|
| <p>アポイントの編集</p> <p>注: カレンダービュー内でアポイントをドラッグアンドドロップして再スケジュールする方法は、「カレンダーのアポイントのドラッグアンドドロップについて (ページ 205)」を参照してください。</p> | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、次のいずれかを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [アポイント編集] ページをオープンするには、アポイントの [編集] リンクをクリックします。 ■ [アポイント詳細] ページをオープンするには、アポイントの [主題] リンクをクリックします。 | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、次のいずれかを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [アポイント編集] ページをオープンするには、アポイントをダブルクリックするか、アポイントを右クリックし、[編集] を選択します。 ■ [アポイント詳細] ページをオープンするには、アポイントの [主題] リンクをクリックします。 <p>日別または週別カレンダービューでは、次のようにアポイントの境界線をクリックおよびドラッグして、複数の日にまたがらないアポイントの開始時間または終了時間をすばやく変更することもできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 開始時間を変更するには、アポイントの上部の境界線をクリックし、時間スロットにドラッグします。 ■ 終了時間を変更するには、アポイントの下部の境界線をクリックし、時間スロットにドラッグします。 <p>注: アポイントの境界線を時間スロットにドラッグすると、境界線は常に30分の時間スロットの開始または終了に合わせて調整されます。アポイントの境界線を時間スロット内の時間にドラッグすることはできません。</p> <p>新しい開始時間および終了時間では、既存のアポイントと同じ日のうちにアポイントが開始して終了できる必要があります。</p> |
| <p>iCalendarファイルとしてのアポイントの保存</p> | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、アポイントのiCalendarとして保存リンクをクリックします。</p> | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、アポイントを右クリックし、iCalendarとして保存を選択します。</p> |
| <p>アポイントの削除</p> | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、アポイントの [主題] リンクをクリックして [アポイント詳細] ページをオープンし、[削除] をクリックします。</p> | <p>日別、週別または月別カレンダービューで、次のいずれかを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アポイントを右クリックし、[削除] を選択します。 ■ アポイントの [主題] リンクをクリックして [アポイント詳細] ページをオープンし、[削除] をクリックします。 |

ヒント:

モダンスタイルのテーマでは、日別および週別のカレンダービューで、重複するアポイントが横に並んで表示されます。時間スロット内に複数のアポイントがある場合、一部のアポイントが表示されないことがあります。週別カレンダービューで表示しきれない数のアポイントが時間スロットに含まれている場合は、日別カレンダービューに切り替えることで他のアポイントを表示できます。日別カレンダービューで表示しきれない数のアポイントが時間スロットに含まれている場合は、アポイントをリスト形式で表示できます。アポイントのリストの表示の詳細は、「[活動リストの使用 \(ページ 206\)](#)」を参照してください。

カレンダーの勤務日および勤務時間について

企業のためのデフォルトの勤務日および勤務時間は、企業プロフィールで指定されます。異なる勤務日および勤務時間を自分のカレンダーに表示するには、勤務日を選択し、自分のデフォルトカレンダー設定で希望の勤務時間を指定します。詳細は、「[デフォルトカレンダービューの設定](#) (ページ 231)」を参照してください。

週別カレンダービューでは、カレンダー週の全表示と、勤務日として指定した日のみの表示とを切り換えることができます。クラシックテーマを使用する場合は、週を全表示リンクおよび勤務週を表示リンクを使用してビューを切り替えることができます。モダンテーマを使用する場合は、週の全日メニューオプションおよび勤務週メニューオプションを使用してビューを切り替えることができます。

勤務日と勤務時間の設定、および使用するテーマによって、次のように一部のカレンダービューでの時間スロットの背景色が決定されます。

- モダンテーマの場合は、自分のカレンダーの日別および週別カレンダービュー、および自分とカレンダーを共有する他のユーザーのカレンダーで、3つの異なる背景色が使用され、次のそれぞれに1つの色が使用されます。
 - 勤務日の勤務時間。
 - 勤務日ではない日のすべての時間や勤務日の勤務時間外の時間など、仕事と無関係の時間。
 - 当日の勤務時間。
- クラシックテーマの場合は、次のようになります。
 - 自分のカレンダーの日別カレンダービュー、および自分とカレンダーを共有する他のユーザーのカレンダーで、2つの異なる背景色が使用され、次のそれぞれに1つの色が使用されます。
 - 勤務日の勤務時間。
 - 勤務日ではない日のすべての時間や勤務日の勤務時間外の時間など、仕事と無関係の時間。
 - 自分のカレンダーの週別カレンダービュー、および自分とカレンダーを共有する他のユーザーのカレンダーで、3つの異なる色が使用され、次のそれぞれに1つの色が使用されます。
 - 勤務日。
 - 勤務日ではない日。
 - 当日。

注意:

勤務日および勤務時間は、自分のカレンダーのビューと、自分とカレンダーを共有する他のユーザーのカレンダーの自分のビューでは、それらのユーザーが自身のカレンダービュー用に異なる勤務日および勤務時間を指定してある場合でも同一になります。そのため、全社レベルの設定とは異なる勤務日を選択した場合、選択した勤務日が、自分のカレンダーのビューと、他のユーザーのカレンダーの自分のビューに反映されます。同様に、自分のカレンダー用に全社レベルの勤務時間とは異なる勤務時間を指定した場合、指定した勤務時間が、自分のカレンダーと他のユーザーのカレンダーの両方で自分のビューに反映されます。

勤務日および勤務時間の設定は、次のカレンダービューでは、時間スロットおよび日のための背景色に反映されません。

- 自分のカレンダーの月別カレンダービュー、および自分とカレンダーを共有する他のユーザーのカレンダー。月別カレンダービューでは、当日のみが、その月の他の日とは異なる背景色で表示されます。
- 日別、週別および月別グループカレンダービュー。

カレンダーページの使用

カレンダーページは、活動を管理するためのメインエリアです。デフォルトのページは「日別カレンダー」ページです。このページには、「日別カレンダー」セクション、「カレンダービュー」セクション、「オープンタスク」セクション、および「予定コール」セクションがあります。

カレンダーページの「予定コール」セクションを表示するには、ユーザー役割に「コール: カレンダーの予定コール」権限が含まれる必要があります。「予定コール」セクションには、営業員の最大2週間の予定コールが日付順にリストされ、各予定コールについて、訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問する担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。リストされる予定コールの2週間の範囲には、前の1週間の予定コールおよび次の1週間の予定コールが含まれます。

カレンダーページの「予定コール」セクションでは、使用されているテーマを基に次の色分けが使用されます。

- 開始日が過ぎた延滞の予定コールは、そのテーマのアラートテキスト用として管理者が選択した色を使用して表示されません。
- 開始日がこれから来る予定コールは、そのテーマのページリンク用として管理者が選択した色を使用して表示されます。

予定コールの作成についての詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)（ページ 648）」および「[大量コール計画](#)（ページ 218）」を参照してください。

「カレンダー」タブをクリックするたびに表示するカレンダービューを選択し、カレンダーに週の最初の日として表示する日を指定できます。また、企業のデフォルトの勤務日および勤務時間とは異なる勤務日および勤務時間のセットを指定できます。カレンダービューのアポイントに表示する追加情報を表示することもできます。これらのカレンダーオプションの設定の詳細は、「[デフォルトカレンダービューの設定](#)（ページ 231）」を参照してください。

注:

ユーザーの役割に「カレンダー共有」権限が含まれている場合、カレンダーページで、デフォルトページに表示される以外の機能を利用できることがあります。追加機能の詳細は、「[カレンダー設定](#) ページ（ページ 230）」を参照してください。

次の表では、日別カレンダーまたは週別カレンダーで行える操作について説明します。

注: Oracle Contact On

Demandで生成されたコミュニケーション活動は、特定の活動サブタイプに属します。したがって、これらは、カレンダーページや活動リストに表示されません。

| 操作 | 手順 |
|----------|--|
| タスクの作成 | 「オープンタスク」タイトルバーの「新規」をクリックします。「タスク編集」ページで、タスク情報を入力し、レコードを保存します。 |
| タスクの削除 | 削除するタスクのリンクをクリックします。「タスク詳細」ページで「削除」をクリックします。 |
| アポイントの作成 | 「カレンダー」タイトルバーの「新規アポイント」をクリックします。「アポイント編集」ページで、アポイント情報を入力し、レコードを保存します。 |
| アポイントの削除 | 削除するアポイントのリンクをクリックします。「アポイント詳細」ページで「削除」をクリックします。 |
| 特定の日への移動 | 「カレンダービュー」セクションで日付のリンクをクリックします。または、アポイントの上にある「1」アイコンをクリックし、「日別カレンダー」セクションの見出し内の矢印を使用して表示する日付までスクロールできます。 |

| 操作 | 手順 |
|---|--|
| 特定の月への移動 | <p>[カレンダービュー] セクションで矢印をクリックします。または、アポイントの上にある [31] アイコンをクリックし、月別カレンダービューの見出し内のリンクまたは矢印を使用して表示する月まで移動できます。</p> |
| [カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションの非表示 | <p>[カレンダー]タイトルバーの上に表示された右矢印アイコンをクリックします。[カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションが非表示の場合、カレンダーエリアが拡大され、カレンダーにアポイントの詳細を表示する領域が広がります。([印刷画面]リンクを使用して)カレンダーページを印刷し、印刷したページに[カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションを表示しないようにする場合、この機能が役立ちます。[カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションを再度表示するには、左矢印アイコンをクリックします。</p> <p>[カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションを非表示にすると、再度表示するまで、またはOracle CRM On Demandからサインアウトして再度サインインするまで、非表示のままとなります。</p> <p>[カレンダービュー]および[オープンタスク]セクションは、日別カレンダービューおよび週別ビューでのみ使用できます。</p> |
| タスクを完了とマーク | <p>[オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[活動リスト] ページで、完了としてマークするタスクの [主題] リンクをクリックします。[タスク詳細] ページで、[完了としてマーク] をクリックします。</p> |
| カレンダーの日付の移動 | <p>[日別カレンダー] セクションで矢印をクリックします。</p> |
| ドラッグアンドドロップでアポイントを再スケジュールします。 | <p>アポイントをドラッグし、別の時間スロットまたは日にドロップします。詳細は、「カレンダーでのアポイントのドラッグアンドドロップについて (参照「カレンダーのアポイントのドラッグアンドドロップについて」 ページ 205)」を参照してください。</p> |
| 活動の更新 | <p>更新する活動（アポイント、タスクまたは予定コール）のリンクをクリックします。[アポイント詳細]、[タスク詳細]または[コール詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、[編集] をクリックし、[アポイント詳細]、[タスク詳細] または [コール詳細] ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「レコードの詳細の更新 (ページ 110)」を参照してください。</p> <p>ヒント: モダンテーマを使用している場合、日別、週別または月別のカレンダービューでアポイントを右クリックし、[編集] をクリックしてアポイントを更新できます。</p> |
| アポイント、タスク（オープン、クローズまたは全件）、活動または予定コールのリストの表示 | <p>[オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[活動リスト] ページでドロップダウンリストをクリックし、選択内容を変更します。</p> |
| 当日分のアポイントの表示 | <p>[カレンダー] で [1] アイコンをクリックします。</p> |
| 活動の詳細の表示 | <p>表示する活動（アポイント、タスクまたは予定コール）のリンクをクリックします。</p> |

| 操作 | 手順 |
|-------------------|------------------------------|
| 1 か月分のアポイントの表示 | [カレンダー] で [31] アイコンをクリックします。 |
| 1 週間分のアポイントの表示 | [カレンダー] で [7] アイコンをクリックします。 |

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [カレンダーとテーマのスタイルについて](#) (ページ 191)
- [カレンダーの勤務日および勤務時間について](#) (ページ 196)

カレンダーおよび活動の管理

カレンダーおよび活動を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [活動の表示](#) (ページ 200)
 - [活動の作成](#) (ページ 202)
 - [活動の更新](#) (ページ 204)
 - [活動からのユーザーの削除](#) (ページ 205)
 - [表示される活動レコードの制限](#) (ページ 211)
 - [タスクを完了とマーク](#) (ページ 211)
 - [別の従業員への活動の割り当て](#) (ページ 212)
 - [客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)
 - [イベントおよびアポイントの同期について](#) (ページ 235)
- 注：**これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [メッセージ応答の調整](#) (ページ 222)
 - [アポイントのスケジューリング](#) (ページ 224)
 - [iCalendarファイルとしてのアポイントの保存](#) (ページ 226)
 - [大量コール計画](#) (ページ 218)
 - [活動アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 234)
 - [デフォルトカレンダービューの設定](#) (ページ 231)
 - [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) (ページ 714)
 - [複数の取引先のためのアポイントの作成](#) (ページ 299)

ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている場合、ユーザーは次の作業も実行できます。

- [他のユーザーのカレンダーの表示](#) (ページ 229)
- [カレンダーの共有](#) (ページ 230)
- [カスタムカレンダービューの追加](#) (ページ 233)

ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれていて、かつ、社内でデフォルトグループ割当オプションが使用されている場合、ユーザーは「[グループタスクリストの表示](#) (ページ 234)」の作業も実行できます。

ユーザー役割に地図統合権限が含まれる場合、[近接検索の実行](#) (ページ 393)の手順を実行することもできます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

カレンダーおよび活動の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [カレンダーとテーマのスタイルについて](#) (ページ 191)
- [カレンダーの勤務日および勤務時間について](#) (ページ 196)
- [活動リマインダについて](#) (ページ 203)

活動の表示

Oracle CRM On Demand では、活動は次のページを表示することにより、すぐに確認できるようになっています。

- [ホームページ \(個人\)](#)

[ホームページ (個人)] には、アポイントとタスクがそれぞれ日付順に並べ替えられて表示されます。

- [カレンダー](#)

カレンダーページでは、スケジュール帳で今日のスケジュールを開くように、アポイントが表示されます。他の日付のアポイントを確認するには、右側の月別カレンダーを使用するか、アポイントの上にある [1]、[7]、または [31] のアイコンをクリックして希望するカレンダー形式を表示します。

[日別カレンダー] ページおよび [週別カレンダー] ページには、次の30日間 (締切日 <= Today +30) に対するタスクの10件までのリストも表示されます。このリストはデフォルトでは締切日順に並べ替えられます。

200 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

■ レコードタイプ（取引先、担当者など）に対する詳細ページ

詳細ページには、特定のレコードにリンクされている活動が表示される関連情報セクションがあります。次の表では、レコードの「詳細」ページの活動に対して表示される可能性がある関連情報セクションについて説明します。いずれの場合にも、表示する権限があるレコードのみが表示されます。

| リスト | 表示レコード |
|-----------|--|
| 活動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 完了日が空白のリンク済みタスク。 ■ 完了日時が現在の日時よりも後のリンク済みアポイント。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みタスク。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みアポイント。 |
| 完了済み活動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みアポイント。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みタスク。 |
| オープンアポイント | <p>[完了日] フィールドの値が過去でないリンク済みアポイント。</p> <p>注意: アポイントを作成したユーザーが [完了日] フィールドに値を入力しないと、アポイントの [終了時刻] フィールドと同じ値が自動的に入力されます。</p> <p>アポイントの完了日になると、[オープンアポイント] リストからアポイントが削除されて、[完了済み活動] リストに加えられます。親レコードの「詳細」ページのオープンアポイントおよび完了済み活動の関連情報セクションの情報は、ページが更新される際に更新されます。</p> <p>[オープンアポイント] リストのレコードは [開始時刻] フィールドの日時でソートされ、開始日時の最も早いアポイントがリストの最初に表示されます。</p> |
| オープンタスク | <p>企業で [状態] フィールドにデフォルトの値セットを使用している場合に、[完了日] フィールドに値がないか、[完了] のステータスがないリンク済みタスク。</p> <p>注意: タスクが完了にマークされている場合、[完了日] フィールドには、タスクを完了にマークしたユーザーのタイムゾーンの日時が自動的に入力されます。タスクの [完了日] フィールドにユーザーが手動で入力することもできます。タスクの [完了日] フィールドが入力されると、タスクは [オープンタスク] リストから削除され、[完了済み活動] リストに追加されます。</p> <p>親レコードの「詳細」ページのオープンタスクおよび完了済み活動の関連情報セクションの情報は、ページが更新される際に更新されます。</p> <p>[オープンタスク] リストのレコードは [締切日] フィールドでソートされ、締切日の最も早いタスクがリストの最初に表示されます。</p> |

| リスト | 表示レコード |
|--------|---|
| オープン活動 | <p>[オープンアポイント] リストと [オープンタスク] リストの組合せ。</p> <p>注意: [オープン活動] リストのレコードは、[完了日] フィールドでソートされます。[完了日] フィールドが空白のレコードは、[オープン活動] リストの末尾に表示されます。したがって、オープンタスクはこのリストの最下部、すべてのオープンアポイントの後に表示されます。関連するオープンタスクおよびオープンアポイントがレコードの [詳細] ページにこの順序で表示されないようにする必要がある場合は、企業の管理者が [オープンタスク] および [オープンアポイント] 関連情報セクションを、[オープン活動] 関連情報セクションではなく、レコードの [詳細] ページに追加することをお勧めします。</p> |

タスクの管理について

タスクを管理する方法として、重要性または緊急性に基づいてタスクに優先順位を付けることができます。タスクに優先順位を付けるには、「1-高」、「2-中」、「3-低」などのレベルをタスクに割り当てます。タスクの優先順位は、矢印によって示されています（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。タスクの優先順位は [タスク編集] ページで変更できます。タスクのデフォルトの優先順位は [3 - 低] です。

ヒント: [ホームページ

(個人)]、[日別カレンダー] ページ、および [週別カレンダー] の [オープンタスク] セクションに赤で表示されているタスクは、締切日を過ぎています。[ホームページ (個人)] の [オープンタスク] セクションで [リストを全表示] をクリックしたときに表示されるリストページなどの他のページでは、締切日を過ぎたタスクは赤で表示されません。

注: 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1-高い] から [最高位] に変更すると）、企業の管理者が 1-ラベル、2-ラベルまたは 3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demand では、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demand では、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demand では、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demand では、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

[グループタスクリスト] タブについては、[グループタスクリストの表示](#) (ページ 234) を参照してください。このタブは、社内でグループ機能が使われている場合に表示されます。

活動の作成

活動（タスクまたはアポイント）は、常にフォームに情報を入力して作成します。作業対象や目的に応じて、アプリケーション内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

202 Oracle CRM On Demand オンラインヘルプ Part 1 リリース 37

2018年8月版

ここでは、活動の作成方法の1つについて説明します。この方法では、アプリケーションのメインエリアで作業を続けながら、レコードを追加できます。すべての方法の説明については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。

アクションバーの【作成】セクションを使用して活動を作成するには

- 1 アクションバーの【作成】セクションで、【アポイント】または【タスク】をクリックします。
- 2 フォームで活動情報を入力します。
活動レコードのフィールドについては、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」を参照してください。
- 3 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [活動フィールド](#) (ページ 236)
- [カレンダーページの使用](#) (ページ 197)
- [活動リマインダについて](#) (ページ 203)
- [Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加](#) (ページ 895)

活動リマインダについて

ユーザーレベルまたは企業レベルの【活動通知】フィールドの設定でユーザーに対する活動通知の送信が許可されている場合に、活動にリマインダが設定されていると、指定されている時間に、活動所有者および活動のユーザーリストの各ユーザーに対してリマインダが送信されます。

注:

【委任元】フィールドが活動に対して値が入力されている場合、およびリマインダが活動に対して構成されている場合、【委任元】フィールドで指定したユーザーおよび活動所有者と活動の他のユーザーにリマインダが送信されます。ユーザーが別のユーザーに活動を作成するか、活動を別の所有者に割り当てる際に既存の活動の【委任元】フィールドが空白の場合は、活動を保存すると、操作したユーザーの名前が【委任元】フィールドに自動的に表示されます。その活動のリマインダを受信しない場合、【委任元】フィールドからユーザーの名前を削除する必要があります。

【活動通知】フィールドで選択されている値に応じて、リマインダは電子メールで送信されるか、ポップアップウィンドウで表示されるか、あるいはその両方となります。【活動通知】フィールドの詳細は、「[デフォルトカレンダービューの設定](#) (ページ 231)」を参照してください。

電子メールリマインダについて

電子メールのリマインダはユーザーの言語で送信されます。活動の主題が電子メールの件名行に表示されます。アポイントの電子メールリマインダのメッセージには、アポイントの【主題】、【開始時刻】、【状態】および【説明】フィールドの情報が含まれます。また、アポイントにリンクされた担当者名前、アポイントにリンクされた取引先の名前(存在する場合)、Oracle CRM On Demandのアポイントの【詳細】ページへのリンクも含まれます。

タスクの電子メールリマインダのメッセージには、タスクの[主題]、[締切日]、[優先順位]、[状態]および[説明]フィールドの情報が含まれます。電子メールメッセージには、Oracle CRM On Demandのタスクの[詳細]ページへのリンクも含まれています。

ポップアップリマインダについて

ポップアップリマインダは、リマインダが締切となったときに開く[活動リマインダ]ポップアップウィンドウに表示されます。アポイントのポップアップリマインダでは、開始日時および件名が表示されます。タスクのポップアップリマインダでは、タスクの優先順位を示すアイコン(該当する場合)、締切日および件名が表示されます。複数のリマインダが締切の場合、リマインダは日時順に並べ替えられ、最初に締切を迎える活動がリストの最上部に表示されます。

Oracle CRM On Demandへのサインイン後初めて[活動リマインダ]ポップアップウィンドウが開いたとき、最後にOracle CRM On Demandをサインアウトして以降締切を迎えたリマインダが表示されます。サインイン時に警告ウィンドウが表示された場合、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウとやり取りする前に、警告ウィンドウを閉じる必要があります。

[活動リマインダ]ポップアップウィンドウでは、次の操作を実行できます。

- リマインダを指定期間延期するには、スヌーズ機能を使用します。指定期間の経過後、リマインダが再度表示されます。
- リマインダの[件名]リンクをクリックして、レコード詳細を表示します。
- すべてのリマインダを閉じます。[すべて閉じる]をクリックすると、すべてのリマインダが[活動リマインダ]ポップアップウィンドウから削除され、ウィンドウが閉じます。リマインダが再度表示されることはありません。

注: Oracle CRM On

Demandでは、リマインダが締切を迎えている活動の詳細が30分間隔で取得され、その情報が格納されます。締切を迎える活動のリマインダの30分以内にその活動を再スケジュールした場合、活動の元のスケジュールに基づいてリマインダが表示される可能性があります。

活動の更新

活動レコード内の情報を更新できます。たとえば、あるレコードに対する編集を許可されている場合、そのレコードの状態を「完了」に変更することができます。

注意:

[私的活動の表示] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] が有効になっているユーザーは、活動の所有者に関係なく、私的とマークされたすべての活動を表示できます。[私的活動の表示] 権限では、別のユーザーが所有している私的とマークされた活動を更新したり、削除することはできません。[すべての活動の削除] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定が有効になっているユーザーは、自分が所有者でない活動または私的とマークされた活動を削除できます。通常、[すべての活動の削除] 権限および [私的活動の表示] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。

活動情報を更新するには

- 1 タスクまたはアポイントを選択します。

活動の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [アポイント詳細] または [タスク詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、[編集] をクリックし、[アポイント編集] または [タスク編集] ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

活動からのユーザーの削除

活動からユーザーを削除するには、次の条件のうち少なくとも1つが真である必要があります。

- 自分が活動の所有者である。
- 自分の名前が活動の[委任元]フィールドに表示されている。

それ以外の場合は、[アポイント詳細] または [タスク詳細] ページの[ユーザー]セクションで[削除]リンクを使用できないため、活動からユーザーを削除できません。自分の名前が表示されるように、活動の[委任元]フィールドを手動で更新できます。次に、活動の[詳細]ページを更新すると、活動の所有者以外の各ユーザーが[削除]リンクを使用できるようになります。[委任元]フィールドの詳細は、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」を参照してください。

活動からユーザーを削除するには

- 1 [アポイント詳細] ページまたは [タスク詳細] ページで、[ユーザー]セクションにスクロールします。
- 2 削除するユーザーがリストに表示されない場合は、[リストを全表示] をクリックしてリストを展開します。
- 3 削除するユーザーを見つけて、ユーザーの[削除]リンクをクリックし、ユーザーを削除することを確認します。

注:

活動の所有者である場合、または活動の[委任元]フィールドに自分の名前が表示されている場合は、ページの[ユーザー]セクションで[追加]をクリックすると表示される複数の関連付けウィンドウでも[削除]リンクを使用できます。

カレンダーのアポイントのドラッグアンドドロップについて

アポイントを編集するために必要なアクセスレベルが付与されている場合は、カレンダービュー内でアポイントをドラッグアンドドロップしてアポイントを再スケジュールできます。たとえば、日別カレンダービューを操作しているときには、同じ日の別の時間スロットにアポイントをドラッグできます。週別カレンダービューを操作しているときには、現在表示している週の別の曜日にアポイントをドラッグできます。

複数の日にまたがらないアポイントの動作は、次のとおりです。

- **日別カレンダービュー。** 同じ日の別の時間スロットにアポイントをドラッグアンドドロップできます。新しい時間スロットにアポイントをドロップすると、アポイントの開始時間が新しいスロットの開始時間に更新されます。たとえば、午前9時15分に開始する予定のアポイントを午前10時30分に始まるスロットにドラッグすると、アポイントの開始時間は午前10時30分に更新されます。アポイントの終了時間は、アポイントをドロップした時間スロットの開始時間およびアポイントの期間に応じて、適切な値に自動的に更新されます。たとえば、60分間のアポイントをドラッグして、午前10時30分に始まる時間スロットにドロップすると、アポイントの終了時間は午前11時30分に更新されます。アポイントの期間は移動した後も変わりません。

新しい時間スロットで、同じ日のうちにアポイントが開始して終了できる必要があります。たとえば、60分間のアポイントをドラッグして午後11時30分に始まる時間スロットにドロップすると、アポイントの終了時間が開始時間と同じ日にならないためドロップできません。

注:

クラシックテーマを使用する場合は、日別ビューにアポイントをドラッグすると、赤い線が表示されます。この赤い線は、時間スロットが正時または30分に開始しているかどうかを示しています。

- **週別カレンダービュー。** 同じ週の別の曜日にアポイントをドラッグアンドドロップできます。アポイントの期間は変わりません。クラシックテーマを使用する場合は、週別カレンダービュー内にアポイントをドラッグアンドドロップして、アポイントの時間を変更できません。アポイントの日付は、別の曜日にアポイントをドロップすると更新されますが、アポイントの時間を変更されません。

ただし、モダンテーマを使用する場合は、週別カレンダービュー内の曜日の特定の時間スロットにアポイントをドラッグアンドドロップして、アポイントの時間を変更できます。アポイントの開始日時および終了日時はそれに従って更新されます。新しい曜日の時間で、同じ日のうちにアポイントが開始して終了できる必要があります。週別カレンダービューで表示しきれない数のアポイントが時間スロットに含まれている場合は、移動した後にアポイントが表示されない場合があります。日別カレンダービューに変更すれば、さらにアポイントが表示されます。

- **月別カレンダービュー。** 同じ月の別の日にアポイントをドラッグアンドドロップできます。アポイントの時間および期間は変わりません。時間または期間を変更する場合は、アポイントを編集する必要があります。月別カレンダービューで表示しきれない数のアポイントが1日に含まれている場合は、移動した後にアポイントが表示されない場合があります。日別または週別カレンダービューに変更すれば、さらにアポイントが表示されます。

注:

アポイントの期間を変更する場合に、クラシックテーマを使用している場合、アポイントを編集する必要があります。ただし、モダンテーマを使用している場合は、日別または週別カレンダービューでアポイントの境界線をクリックおよびドラッグすることで、アポイントの開始時間または終了時間をすばやく変更できます。モダンテーマにおけるアポイントの編集方法は、「カレンダーとテーマのスタイルについて」を参照してください。月別カレンダービューでアポイントの期間を変更するには、アポイントを編集する必要があります。

複数の日にまたがるアポイントの動作は、次のとおりです。

- **日別カレンダービュー。**
日別カレンダービューを使用しているときには、複数の日にまたがるアポイントを別の日または時間にドラッグできません。
- **週別カレンダービュー。** アポイントの終了が別の週である場合でも、複数の日にまたがるアポイントが表示されているセクション内で、現在表示されている週内の別の曜日にアポイントをドラッグアンドドロップできます。アポイントをドロップする曜日がアポイントの新しい開始日になります。たとえば、3月21日月曜日の午前10時30分に始まり、3月23日水曜日の午後10時30分に終わるアポイントをドラッグして、3月22日火曜日にドロップすると、アポイントが3月22日の午前10時30分に始まり、3月24日の午後10時30分に終わるように、アポイントの詳細が変更されます。アポイントが始まる時間またはアポイントの期間を変更する場合は、アポイントを編集する必要があります。
- **月別カレンダービュー。** アポイントの終了が別の月である場合でも、現在表示されている月内の別の日に、複数の日にまたがるアポイントをドラッグアンドドロップできます。アポイントをドロップする曜日がアポイントの新しい開始日になります。たとえば、3月24日の午前10時30分に始まり、3月29日の午後10時30分に終わるアポイントをドラッグして、3月31日にドロップすると、アポイントが3月31日の午前10時30分に始まり、4月5日の午後10時30分に終わるように、アポイントの詳細が変更されます。アポイントが始まる時間またはアポイントの期間を変更する場合は、アポイントを編集する必要があります。

活動リストの使用

[活動リスト] ページは、レコードの [詳細] ページまたは [カレンダー] ページからオープンできます。[活動リスト] ページをオープンすると表示されるレコードのリストは、ページへのアクセス方法によって異なります。

レコードの [詳細] ページから [活動リスト] ページをオープンすると表示される内容

レコードの [詳細] ページの活動レコードリストにある [リストを全表示] リンクをクリックして [活動リスト] ページを開くと、レコードにリンクされている活動が [活動リスト] ページに表示されます。次の表に示すように、リストには、オープン活動、完了済み活動、または両方の組合せが含まれる場合があります。いずれの場合にも、表示する権限があるレコードのみが表示されます。

| リスト | 表示レコード |
|-----------|--|
| 活動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 完了日が空白のリンク済みタスク。 ■ 完了日時が現在の日時よりも後のリンク済みアポイント。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みタスク。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みアポイント。 |
| 完了済み活動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みアポイント。 ■ 完了日時が現在の日時よりも前のリンク済みタスク。 |
| オープンアポイント | <p>[完了日] フィールドの値が過去でないリンク済みアポイント。</p> <p>注意: アポイントを作成したユーザーが [完了日] フィールドに値を入力しないと、アポイントの [終了時刻] フィールドと同じ値が自動的に入力されます。</p> <p>アポイントの完了日になると、[オープンアポイント] リストからアポイントが削除されて、[完了済み活動] リストに加えられます。親レコードの [詳細] ページのオープンアポイントおよび完了済み活動の関連情報セクションの情報は、ページが更新される際に更新されます。</p> <p>[オープンアポイント] リストのレコードは [開始時刻] フィールドの日時でソートされ、開始日時の最も早いアポイントがリストの最初に表示されます。</p> |
| オープンタスク | <p>企業で [状態] フィールドにデフォルトの値セットを使用している場合に、[完了日] フィールドに値がないか、[完了] のステータスがないリンク済みタスク。</p> <p>注意: タスクが完了にマークされている場合、[完了日] フィールドには、タスクを完了にマークしたユーザーのタイムゾーンの日時が自動的に入力されます。タスクの [完了日] フィールドにユーザーが手動で入力することもできます。タスクの [完了日] フィールドが入力されると、タスクは [オープンタスク] リストから削除され、[完了済み活動] リストに追加されます。</p> <p>親レコードの [詳細] ページのオープンタスクおよび完了済み活動の関連情報セクションの情報は、ページが更新される際に更新されます。</p> <p>[オープンタスク] リストのレコードは [締切日] フィールドでソートされ、締切日の最も早いタスクがリストの最初に表示されます。</p> |

| リスト | 表示レコード |
|--------|---|
| オープン活動 | <p>[オープンアポイント] リストと [オープンタスク] リストの組合せ。</p> <p>注意: [オープン活動] リストのレコードは、[完了日] フィールドでソートされます。[完了日] フィールドが空白のレコードは、[オープン活動] リストの末尾に表示されます。したがって、オープンタスクはこのリストの最下部、すべてのオープンアポイントの後に表示されます。関連するオープンタスクおよびオープンアポイントがレコードの [詳細] ページにこの順序で表示されないようにする必要がある場合は、企業の管理者が [オープンタスク] および [オープンアポイント] 関連情報セクションを、[オープン活動] 関連情報セクションではなく、レコードの [詳細] ページに追加することをお勧めします。</p> |

【カレンダー】 ページから 【活動リスト】 ページをオープンすると表示される内容

【カレンダー】 ページの [リストを全表示] リンクをクリックして 【活動リスト】 ページを開くと、自分に割り当てられているすべてのオープン活動がリストに表示されます。【活動リスト】 ページには、使用可能な他のリストもあります。使用可能なリストのセットには、Oracle CRM On Demandとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示される場合があります。レコードを表示できるかどうかは、次のように決定されます。

- 委任活動リスト以外のすべてのリストでは、ユーザーの役割に [私的活動の表示] 権限または [すべての活動の削除] 権限が付与されている場合も、表示可能なレコードは、[所有者] フィールドまたはユーザーリストに自分の名前が表示される活動に限定されます。
- 委任活動のリストの場合、[委任元] フィールドに自分の名前が表示される活動に、表示可能なレコードが限定されます。
- すべてのリストに対しては、リストに適用されるフィルターによって、リストに表示されるレコードが決まります。

注: 企業の管理者がユーザーをあるグループに追加した場合は、そのユーザーのカレンダーページに [グループのタスク] タブが表示されます。

【活動リスト】 ページの 【私的活動】 へのアクセスについて

[私的活動の表示] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] が有効になっている場合は、活動の所有者に関係なく、私的とマークされたすべての活動を表示できます。[私的活動の表示] 権限では、別のユーザーが所有している私的とマークされた活動を更新したり、削除することはできません。

[すべての活動の削除] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定が有効になっている場合は、自分が所有者でない活動または私的とマークされた活動を削除できます。通常、[すべての活動の削除] 権限および [私的活動の表示] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。

【活動リスト】 ページで可能な操作

次の表では、【活動リスト】 ページで可能な操作について説明します。

注: レコードの詳細ページから 【活動リスト】 ページにアクセスした場合は、一部の機能を使用できません。

| 操作 | 手順 |
|----------------------------|---|
| ブックへの活動の追加/ブックからの活動の削除 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、バッチ割当ブックを選択します。「ブックへのレコードの割り当て」の手順を実行します。 |
| 新しい活動リストの作成 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストを新規作成] を選択します。「 リストの作成と編集 (ページ 127)」の手順を実行します。 |
| タスクの作成 | [活動リスト] タイトルバーの [新規タスク] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| アポイントの作成 | [活動リスト] タイトルバーの [新規アポイント] をクリックします。[アポイント編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| リストからすべてのレコードを削除 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[一括削除] を選択します。「 レコードの削除/復元 (ページ 173)」の手順を実行します。 |
| リストのエクスポート | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。「 リストのレコードのエクスポート (ページ 142)」の手順を実行します。 |
| 活動 (タスクまたはアポイント) の検索 | [主題] カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、0 - 9をクリックします。 |
| すべての活動リストの管理 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。「 リスト管理ページ (参照 " リスト管理 " ページ 138)」で説明されている必要なタスクの手順を実行します。 |
| リストの検索基準の絞り込み | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストを絞り込み] を選択します。「 リストの作成と編集 (ページ 127)」の手順を実行します。 |
| 削除されたレコードのリストの復元 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、一括復元を選択します。削除されたレコードのリストの復元の詳細は、「 レコードの削除/復元 (ページ 173)」を参照してください。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |
| 複数の活動レコードを一度に更新 | [活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[大量更新] を選択します。「 レコードの更新グループ (参照 " レコードのグループの更新 " ページ 148)」の手順を実行します。 |
| 活動の更新 | [活動リスト] ページのフィールドをインラインで編集するか、該当する活動を選択して [詳細] ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「 レコードの詳細の更新 (ページ 110)」を参照してください。 |
| 活動 (タスクまたはアポイント) のサブセットの表示 | [活動リスト] タイトルバーでドロップダウンリストをクリックし、選択内容 ([完了タスク]、[オープンタスク]、[タスク (個人)] または [アポイント (個人)]) を変更します。 |

| 操作 | 手順 |
|------------------------|---|
| すべての活動（タスクまたはアポイント）の表示 | [活動リスト] タイトルバーで、ドロップダウンリストをクリックし、[活動(全件)] を選択します。 |

標準の活動リスト

次の表では、標準のリストについて説明します。

| 活動リスト | フィルター |
|--------------|--|
| 完了タスク | 完了日が過去のタスク |
| 委任タスク - 完了 | [委任元] フィールドに自分の名前が指定され、過去の完了日が記載されたタスク |
| 委任タスク - オープン | [委任元] フィールドに自分の名前が指定され、完了日が空白または将来の完了日が記載されたタスク |
| 委任タスク - 延滞 | [委任元] フィールドに自分の名前が指定され、延滞しているタスク |
| 活動(個人) | すべての活動（タスクまたはアポイントを含む） |
| アポイント (個人) | すべてのアポイント |
| 日別コール (個人) | 本日実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール |
| オープンタスク (個人) | [完了] チェックボックスがオンにされていないタスクで、90日以内に完了予定のもの |
| タスク (個人) | すべてのタスク |
| 週別コール (個人) | 今週実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール |
| オープン活動 | 次のリストを組み合わせたものです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 自分に割り当てたタスクのうち、完了日が空白であるか、完了日が未来であるもの ■ 割り当てられている今後のアポイント |
| オープンタスク | [完了] チェックボックスがオンにされていないタスクで、90日以内に完了予定のもの |
| 予定コール | 予定コール 注: このリストはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |

表示される活動レコードの制限

表示される活動を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、リスト内に保存された条件を満たす活動が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

作業前の準備： リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。[タスク編集]または[アポイント編集] ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモするかわりに、そのレコードの詳細ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストで使用可能なフィールドのすべての値は印刷されません。

活動のフィルター済みリストを開くには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。
- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、 [リストを全表示] をクリックします。
- 3 [活動リスト] ページのドロップダウンリストで、選択内容を変更します。

活動のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。
- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、 [リストを全表示] をクリックします。
- 3 [活動リスト] ページで [メニュー] をクリックし、 [リスト管理] を選択します。
- 4 [リスト管理] ページで、 [リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 5 「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」の手順を実行します。

タスクを完了とマーク

タスクを [完了] とマークできます。完了タスクは [活動 (全件)] や [活動 (個人)] などの特定のリストに残ります。ただし、[ホームページ (個人)] には残りません。

完了にマークしたタスクがレコードにリンクされている場合は、そのレコードの [詳細] ページのオープン活動またはオープンタスクのリストから完了済み活動リストにそのタスクが移動されます。

タスクを完了とマークするには

- 1 タスクを選択します。
タスクの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [タスク詳細] ページで、[完了としてマーク] ボタンをクリックします。
企業で[状態]フィールドにデフォルトの値セットを使用している場合は、タスクを完了とマークすると、Oracle CRM On Demandによってそのタスクに関する[状態]フィールドが[完了]に設定されます。

別の従業員への活動の割り当て

ある活動レコードに対する編集を許可されている場合、その活動を別の従業員に割り当てることができます。一般に、ユーザーがあるレコードを編集できるのは、そのユーザーがそのレコードを所有している場合、または、レコードの所有者がそのユーザーに対して報告した場合です。なお、アクセスレベルを調整することにより、ユーザーのアクセスレベルを制限できます。

活動を別の従業員に割り当てると、その活動は、そのユーザーの [活動 (個人)] リストまたは [タスク (個人)] リストに自動的に表示されます。また、割り当て後の活動でも、割り当て前の活動への関連付けはすべて保持されます。活動を別の所有者に割り当てる際に [委任元] フィールドが空白の場合は、活動を再度割り当てると、操作したユーザーの名前が [委任元] フィールドに自動的に表示されます。一方、[委任元] フィールドにユーザーの名前がすでに挿入されている場合は、活動の再割当て時にフィールドが自動的に更新されることはありません。必要な場合は、自分または他のユーザーの名前が表示されるようにフィールドを手動で更新できます。

委任タスクのリストを使用して、自分に割り当てられていないタスクで、[委任元] フィールドに自分の名前があるタスクを追跡できます。委任タスクのリストは、[活動リスト] ページのリストのピックリストから使用できます。

別の従業員に活動を割り当てるには

- 1 活動を選択します。
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [アポイント詳細] または [タスク詳細] ページで、[所有者] フィールドにマウスカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、新しい所有者の名前の横にある [選択] リンクをクリックします。
[アポイント詳細] または [タスク詳細] ページの [所有者] フィールドに新しい所有者の名前が表示されます。

客先への訪問 (セールスコール) の追跡

注:この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionでのみ使用できます。また、このトピック内の情報は、企業で[状態]ピックリストフィールドにデフォルトの値セットが使用されていることが前提となっています。ただし、管理者が[状態]ピックリストフィールド内の標準の値セットを変更

した場合は、Oracle CRM On

Demandにおける活動処理がこのトピックで説明されているとおりには機能しない場合があります。

[コール詳細] ページでは、次の操作を行えます。

- 説明した製品、提供したサンプル、プロモーションアイテム、教育アイテム、説明した解決策、関連担当者などの情報を記録することで、客先への訪問（セールスコール）を追跡できます。客先への訪問（セールスコール）は、次のいずれかの方法で追跡できます。

- 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテム情報を親コールに追加します。
- 出席者を親コールに追加し、各出席者レコードの製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテム情報を追跡します。

注：出席者とは、ミーティングの出席者または通話先の個人です。

出席者を使用して客先への訪問（セールスコール）を追跡する場合は、次の点に注意してください。

- すべての出席者は、親コールに記録された製品詳細情報を継承します。
- 出席者情報は、親コールのプライマリ担当者情報に影響を与えません。
- この情報は、スマートコールというテンプレートとして保存できます。このスマートコールテンプレートは、臨床研究者の登録など、同じ目的で複数の客先を訪問する際に役に立ちます。このテンプレートは非公開にすることも、他の人が使用できるように公開することもできます。

スマートコールテンプレートを新しいコールに使用すると、そのコールに関連する製品の詳細情報、提供プロモーションアイテム、提供サンプルの情報など、スマートコールのほとんどの情報が新しいレコードに自動的に挿入されます。ただし、提供サンプルのロット番号などのフィールドは、テンプレートの一部として保存されません。

コールにスマートコールテンプレートを適用してから残りのフィールドを更新して、その訪問の詳細を追跡します。

企業の管理者により [取引先編集] ページまたは [担当者編集] ページに [最終訪問日] フィールドが組み込まれている場合、リンク先の取引先およびリンク先のすべての担当者のこのフィールドが自動的に更新されます。コールレコードの状態を [完了] に変更し、レコードを保存した時点で、更新が行われます。コールの開始時刻と日付がフィールドに反映されます。

注意： Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile SalesはOracle CRM On Demandでスマートコール設定と共存できますが、スマートコールはサポートされず、応答もされません。

スマートコールの詳細については、「スマートコールの管理」を参照してください。

- 在庫期間の調整処理に使用するために、コール情報を提出できます。

コール詳細情報が提出された後、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでは次の操作が実行されます。

- コール活動のステータスが [提出済み] に設定されます。
- ステータスが [提出済み] に設定されたコール詳細のすべてのレコードがロックされ、変更や削除ができなくなります。コール活動レコードのレコードのロックについては、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』を参照してください。
- 在庫期間の調整処理に使用する支出トランザクションが作成されます。詳細については、「[在庫期間の調整](#) (ページ 628)」、「[在庫の調整プロセス](#) (ページ 632)」、および「[支出トランザクションの表示](#) (ページ 646)」を参照してください。

注：

コールレコードに有効な担当者の都道府県免許が含まれていない、または署名レコードが関連付けられていない場合で、管理者が [ライフサイエンス関連の設定] ページでこれらの条件に対する検証チェックを設定していると、Oracle CRM On

Demandにエラーメッセージが表示され、コールは送信できません。関連する設定の詳細は、「ライフサイエンス 関連設定の設定」の担当者の都道府県免許検証の有効化および署名検証の有効化を参照してください。

担当者コールで使用されるプライマリ担当者を変更する際の制限事項

担当者コールを保存した後にそのコールで使用されているプライマリ担当者を変更すると、次のことが起こります。

- 元のプライマリ担当者と新しいプライマリ担当者的下にコールが表示されます。
- このコールは両方の場所で新しいプライマリ担当者を使用します。
- 両コールとも主題行は変わりません。

次の例は、プライマリ担当者を変更したときの結果を示しています。

- 1 JackとJillの2人の担当者を作成します。
- 2 担当者Jackに対する担当者コール（Call_Jack）を作成します。
このコールのプライマリ担当者はJackに設定されます。
- 3 Call_Jackコールのプライマリ担当者をJillに変更します。

Oracle CRM On

Demandによって担当者Jillの下に2つ目のコールが自動作成されますが、このコールでは元の主題(Call_Jack)が使用されます。Call_JackコールがJackとJillの両方の担当者的下に表示されます。必要に応じ、Jillの下に表示されているコールの主題行を、よりふさわしい名前（Call_Jillなど）に変更します。

作業前の準備：

- コール（取引先コールまたは担当者コール）を追加、編集または提出するには、役割に [コール：コールの詳細化を有効化] 権限が含まれる必要があります。
- コールへのアクセスを管理し、Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションへの自動コール提出を設定するには、役割に [コール：コールの管理] 権限が含まれる必要があります。通常、この権限は、企業の管理者にのみ付与されます。

客先への訪問（セールスコール）を追跡するには

- 1 [取引先] または [担当者] ホームページで、訪問する取引先または担当者を開きます。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。

注:Oracle CRM On

Demandの大量コール計画機能を使用して、一度に最大25の顧客への訪問（セールスコール）を計画できます。複数の顧客の予定コールの作成方法の詳細は、「[大量コール計画](#)（ページ 218）」を参照してください。

- 2 [取引先詳細] または [担当者詳細] ページの [コール] セクションで、[新規コール] または [自動コール] をクリックして新しいコールレコードを作成します。

注: [詳細] ページに [コール] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[コール] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- [新規コール] をクリックすると、[コール編集] ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。
 - [タイプ] フィールドには [コール] を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である [提供サンプル]、[プロモーションアイテム]、[製品詳細] を使用できません。
- [自動コール] をクリックすると、[コール詳細] ページが表示されます。このページでは、新しいコールレコードの次のフィールドデータが自動的に入力されます。
 - [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
 - [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
 - [主題] フィールドには [自動コール] の値が含まれ、このフィールドには取引先名または担当者名が表示されます。
 - [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

警告 : Oracle CRM On

Demandライフサイエンスの顧客は、[タイプ] の値 [コール] を無効にしたり、カスタマイズすることはできません。

3 [コール編集] または [コール詳細] ページで、次の手順を実行します。

- a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。
- b 情報を入力または更新します。

この手順の最後にあるコールレコードフィールドを説明した表では、一部のフィールドについて説明します。

注 : 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

企業の管理者が定義したカスタムフィールドは、スマートコールテンプレートに保存されます。

4 次のいずれかの方法で、レコードを保存します。

- [コール編集] ページで [保存] をクリックします。
- [コール詳細] ページで、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] のいずれかをクリックします。

詳細は、「[コール詳細情報のテンプレートとしての保存](#) (ページ 666)」を参照してください。

5 次に、必要に応じて、[コール詳細] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を親コールレコードに追加します。
- 出席者明細項目を親コールレコードに追加し、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を出席者レコードに追加します。

これらのタスクの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [コールへの出席者の追加](#) (ページ 650)

- [コールへの製品詳細情報のリンク](#) (ページ 653)
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) (ページ 657)
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) (ページ 659)
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

6 [提出] をクリックして、処理のためにコール詳細情報を提出します（「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照）。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 主要コール情報 | |
| 主題 | 100文字に制限されます。スマートコールテンプレートの名前。 |
| プライマリ担当者 | 自動的に入力されます。 このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、「取引先詳細」ページと「担当者詳細」ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。 注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 取引先 | 自動的に挿入されます（読み取り専用）。 このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、「取引先詳細」ページと「担当者詳細」ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。 注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 住所 | 取引先レコードまたは担当者レコードの個人の住所フィールドから取得した完全な全部が表示されます。 注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| スマートコール | ユーザーの役割に権限が含まれている場合は、スマートコールテンプレートを選択できます。 注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 状態 | 訪問（コール）の状態です。[割当済み]、[完了]、[延期]、[通話中]、[チャット内]、[進行中]、[開始前]、[計画済み]、[署名]、[提出]、[提出中]、[他のユーザーを待機中]のいずれかになります。 Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでは、コールの処理中に次の状態値が使用されます。 ■ 計画済み。 コールはカレンダーおよび [カレンダー] ページの [予定コール] セクションに表示されます。カレンダーおよび [カレンダー] ページの [予定コール] セクションの予定コールを表示するには、ユーザーの役割に [コール: カレンダーの予定コール] 権限が含まれている必要があります。 ■ 署名。 コールのコンテンツがコール受取人により通知されました。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionはコールをロックしており、提供されたサンプル、提供されたプロモーションアイテムまた |

| フィールド | 説明 |
|--------|--|
| | <p>はコールのサンプルリクエストにこれ以上変更を加えることはできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提出。 ユーザーが [取引先コール詳細] または [担当者コール詳細] ページで [提出] をクリックした後、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionではコールが処理され、調整のためのトランザクションが作成されました。 ■ 提出中。 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションによりこの状態が設定されると、コールレコードを更新するために企業の管理者が設定するワークフロールールがトリガーされます。提出中状態およびワークフロールールは、Oracle CRM On DemandとOracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションの統合をサポートするために使用されます。 <p>注意: 企業の管理者が活動レコードのワークフローランタイムイベントアクションを設定した場合、署名または提出中状態によりOracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションへのコール提出がトリガーされます。このランタイムイベントアクションの設定方法は、「<i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>」を参照してください。ワークフロールールの設定に関する一般情報は、「ワークフロー設定」を参照してください。</p> <p>注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p> |
| 活動通貨 | 別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます（企業の管理者がその機能を設定している場合）。 |
| 目標 | 1,500文字に制限されます。 |
| 開始時刻 | <p>コールを開始する日時。デフォルト値は、今日の午後12時です。</p> <p>注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p> |
| 経過時間 | <p>開始時刻と終了時刻に基づいて計算されたフィールド（分単位）。</p> <p>注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p> |
| 終了時刻 | <p>デフォルトでは、開始時刻に30分が加算されます。</p> <p>注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p> |
| タイプ | <p>コール、フォローアップ、デモ、電子メール、イベント、FAX、ミーティング、個人、プレゼン、その他、または予定のいずれかです。</p> <p>サンプル管理を実行するには、[コール] を選択する必要があります。</p> |
| コールタイプ | <p>（読み取り専用）コールのタイプに応じて、取引先コール、プロフェッショナルコール、出席者コール、または一般的なコールが表示されます。</p> <p>注: [コールタイプ] フィールドのデフォルトは、担当者コールの場合は [プロフェッショナルコール]、親取引先コールの場合は [取引先コール]、出席者を親取引先コールに追加する場合は [出席者コール] に設定されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 参照番号 | 署名済みの書類など、関連項目の参照番号を保存するのに使用できるテキストフィールドです。 注 ：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 追加情報 | |
| 費用 | 注 ：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 書類署名 | 注 ：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 個人 | 注 ：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |
| 説明 | 16,350文字に制限されます。 |
| 次のコール | 1,500文字に制限されます。 注 ：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。 |

関連トピック

客先への訪問の追跡に関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)
- [担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定](#)
- [担当者へのサンプル受領権限の付与](#)
- [最適コール時刻の追跡](#) (ページ 320)

大量コール計画

1つ以上の顧客の予定コールを次の方法で作成できます。

- 状態が [計画済み] の [取引先詳細] または [担当者詳細] ページから。
[取引先詳細] ページまたは [担当者詳細] ページから顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、「[客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)」を参照してください。
- [取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用。
[取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用して複数の顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、次の手順を参照してください。

コールの状態が [計画済み] に設定されている場合、コールはカレンダーおよび [カレンダー] ページの [予定コール] セクションに表示されます。[カレンダー] ページの [予定コール] セクションには、最大2週間のセールス要員の予定コールが

時系列で表示され、予定コールごとに訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問対象の担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。

カレンダーページの [予定コール] セクションでは、使用されているテーマを基に次の色分けが使用されます。

- 開始日が過ぎた延滞の予定コールは、そのテーマのアラートテキスト用として管理者が選択した色を使用して表示されません。
- 開始日がこれから来る予定コールは、そのテーマのページリンク用として管理者が選択した色を使用して表示されます。

注: カレンダーおよび [カレンダー] ページの [予定コール] セクションの計画コールを表示するには、ユーザー役割に [コール: カレンダーの予定コール] 権限が含まれている必要があります。

Oracle CRM On

Demandの大量コール計画機能を使用して、最大25の顧客の予定コールを作成できます。複数の担当者の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

注意:

予定コールは、当日より後の7日以内の最初の適切な日のために作成されます。たとえば、今日が火曜日の場合、予定コールの日として水曜日を選択すると、そのコールは翌日のために作成されます。しかし、予定コールの日として火曜日を選択すると、選択した時刻が現在時刻より後の場合でも、そのコールは今日のためではなく翌週の火曜日のために作成されます。また、予定コールごとに1つのインスタンスのみが作成されます（つまり、予定コールを周期的に繰り返すように設定することはできません）。

一度に複数の担当者の予定コールを作成するには

- 1 [担当者ホームページ] に移動します。
- 2 ページの [担当者リスト] セクションに含める担当社リストを選択します。
- 3 [担当者リスト] ページで [メニュー] をクリックし、[大量コール計画] を選択します。
- 4 [予定コール] ページで、大量コール計画に含める担当者ごとに次の情報を入力します。

- コールを計画する曜日を入力します。

有効なオプションは、[日曜日]、[月曜日]、[火曜日]、[水曜日]、[木曜日]、[金曜日] および [土曜日] です。

- コンタクトの最適時刻を入力します。

有効なオプションは、[早朝]（午前7時から9時）、[朝]（午前9時から11時）、[昼間]（午前11時から午後1時）、[昼下がり]（午後1時から3時）、[昼]（午後3時から5時）、[夕方]（午後5時から7時）、[夜中]（午後7時から9時）および [深夜]（午後9時から11時）です。

- 5 [終了] をクリックします。

ユーザー役割に [コール:

カレンダーの予定コール] 権限が含まれている場合、[カレンダー] ページで、すべての予定コールをカレンダーおよびページの [予定コール] セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。

- 6 カレンダーで適切なリンクをクリックするか、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションで [主題] リンクをクリックして [コール詳細] ページを開きます。

大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。

- [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
- [開始日] には、 [曜日] と [コンタクトの最適時刻] を組み合わせた値が設定されます。
- [終了日] フィールドには、 [開始日] に30分加算した値が設定されます。
- [主題] フィールドには、 [プロフェッショナルコール] と [担当者名] の値が含まれます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

7 必要に応じて、 [コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、 [スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

8 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、 [プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

複数の取引先の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

一度に複数の取引先の予定コールを作成するには

1 [取引先ホームページ] に移動します。

2 ページの [取引先リスト] セクションに含める取引先リストを選択します。

3 [取引先リスト] ページで [メニュー] をクリックし、 [大量コール計画] を選択します。

4 [予定コール] ページで、大量コール計画に含める取引先ごとに次の情報を入力します。

- コールを計画する曜日を入力します。

有効なオプションは、 [日曜日] 、 [月曜日] 、 [火曜日] 、 [水曜日] 、 [木曜日] 、 [金曜日] および [土曜日] です。

- コンタクトの最適時刻を入力します。

有効なオプションは、 [早朝]（午前7時から9時）、 [朝]（午前9時から11時）、 [昼間]（午前11時から午後1時）、 [昼下がりに]（午後1時から3時）、 [昼]（午後3時から5時）、 [夕方]（午後5時から7時）、 [夜中]（午後7時から9時）および [深夜]（午後9時から11時）です。

5 [終了] をクリックします。

ユーザー役割に [コール:

カレンダーの予定コール] 権限が含まれている場合、 [カレンダー] ページで、すべての予定コールをカレンダーおよびページの [予定コール] セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。

- 6 カレンダーで適切なリンクをクリックするか、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションで [主題] リンクをクリックして [コール詳細] ページを開きます。

大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。

- [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
- [開始日] には、[曜日] と [コンタクトの最適時刻] を組み合わせた値が設定されます。
- [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
- [主題] フィールドには、[取引先コール]と[取引先名]の値が含まれます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

- 7 必要に応じて、[コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

- 8 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

予定コールの所有権について

予定コールの所有権は、次のように決定されます。

- [活動]レコードタイプがユーザーモードで設定されている場合は、予定コールを作成したユーザーが、デフォルトでそのコールの所有者になります。
- [活動]レコードタイプが混合モードで設定されている場合は、予定コールの[所有者]フィールドは、デフォルトでは空白となります。ただし、管理者によるこれらのフィールドの設定内容によっては、そのコールが初めて編集されたときに、それを編集したユーザーに、そのコールの[所有者]フィールドまたは[ブック]フィールドのどちらかに入力するよう求めるメッセージが表示される場合があります。
- [活動]レコードタイプがブックモードで設定されている場合は、コールが正常に作成されるには、次の条件のうち少なくとも1つが満たされている必要があります。
 - ユーザーレコードでの[活動]レコードタイプのデフォルトブックとしてカスタムブックが選択されている。
 - ユーザーレコードでのデフォルトブックとしてカスタムブックが選択されている。

予定コールを作成した後、そのコールの[所有者]フィールドおよび[ブック]フィールドが両方とも空白になります。ただし、そのコールが初めて編集されたときに、それを編集したユーザーに、[ブック]フィールドに入力するよう求めるメッセージが表示されます（[活動]レコードタイプがブックモードで設定されている場合はこれは必須フィールドであるためです）。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）
- [セールスコール時のサンプルの提供](#)（ページ 648）

メッセージ応答の調整

メッセージ応答は、特定の期間にわたるメッセージプランのプレゼン時に参加者から受信したフィードバックです。このフィードバックは、プレゼンタによるマウスクリックやタブレットペンのタップの数に基づいています。これらのフィードバックは、メッセージプランの配信中に継続的に収集され、プレゼンの時間別および特定のメッセージプラン項目別に追跡されます。メッセージプランの詳細は、「[メッセージプラン](#)（ページ 711）」を参照してください。

メッセージ応答には、PCD配信ソフトウェアによって収集されて挿入された情報が表示されます。過去の対話に関する応答は、Oracle CRM On Demandに表示される必要があります。これらの応答を変更する権限は、メッセージプランの応答を過去にさかのぼって調整する権限がある管理者のみに付与する必要があります。

メッセージ応答の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があります。

注:この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでのみ使用できます。メッセージ応答レコードはコールレコードの関連項目として使用することができ、トップレベルのレコードタイプとして使用することはできません。

メッセージ応答を調整するには

- 1 [コール詳細] ページから [メッセージ応答] 関連項目セクションにスクロールして、[新規] をクリックします。

注:

[メッセージ応答] セクションを [コール詳細] ページに追加する必要がある場合があります。詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)（ページ 872）」を参照してください。
[メッセージ応答] セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

- 2 [メッセージ応答編集] ページで、必要に応じて次のフィールドを表示して調整します。

| フィールド | 説明 |
|--------------------|---|
| 主要メッセージ応答情報 | |
| 名前 | メッセージ応答レコードに割り当てた名前。（必須フィールド）。 注: デフォルトでは、[名前] フィールドは読み取り専用フィールドです。ただし、このフィールドは必須フィールドでもあるため、企業の管理者は、[メッセージ応答] ページレイアウトをカスタマイズし、[名前] フィールドを編集可能にしてメッセージ応答レコードを保存できるようにする必要があります。 |
| メッセージプラン | 表示されている特定のメッセージ応答に対するメッセージプラン。既存のメッセージプランを選択するには、セレクトアイコンをクリックします。 |

| フィールド | 説明 |
|------------|--|
| シーケンス | 特定の応答に対応するメッセージプラン項目のシーケンス番号（必須フィールド）。 |
| メッセージプラン項目 | このフィールドは、メッセージプランとともに表示される特定のメッセージプラン項目を識別します。 |
| 製品 | <p>親メッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します（必須）</p> <p>注意: [製品] フィールドの値は、親の [メッセージプラン] レコードと同一である必要があります。ただし、Oracle CRM On Demandではこの要件の遵守が強制されません。この値が親の [メッセージプラン] と同じ値になっていることを、確認する必要があります。これを行わなかった場合、データ整合性の問題が生じます。たとえば、[メッセージプラン] の [製品] フィールドがAAAAに設定されているときに、Webサービスを使用して子のPCDレコード（メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係またはメッセージ応答）の [製品] フィールドをAAAAからBBBBに更新すると、子のPCDレコードで製品がAAAAではなくBBBBとして誤って記録されます。</p> <p>注: このフィールドはデフォルトでは設定されません。このフィールドが必要な場合は、企業の管理者に設定を依頼するか、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』を参照してください。</p> |
| 解決策 | <p>基礎となるマルチメディアまたはグラフィックのファイルコンテンツで、応答の対象となります</p> <p>リリース23より前のリリースでは、解決策フィールドはデフォルトの必須フィールドでした。リリース23では、このフィールドはデフォルトで必須のフィールドではありません。ただし、リリース23より前のリリースでこのレコードタイプ用のページレイアウトをカスタマイズしている場合、それらのカスタマイズ版のレイアウトでは、解決策フィールドが引き続き必須フィールドとして存続することになります。このフィールドを [必須ではありません] に変更するには、企業の管理者がこのレコードタイプ用のカスタマイズ版レイアウトページで、解決策フィールドの [必須] チェックボックスの選択を解除する必要があります。フィールド設定の詳細は、「フィールドの作成と編集」を参照してください。</p> |
| 応答 | 事前に設定されている応答の値は、[討議続行]、[要データ]、[受諾済み]、[興味なし]、[拒否] または表示なしです。ドロップダウンリストから値を選択します |
| メモ | 応答に関する追加の説明。 |
| セクション | プレゼンタがプレゼン時に利用できるプレゼン項目のコンポーネント（グラフなど）。このコンポーネントは、特定の応答値の対象になります。 |
| 開始時刻 | 応答期間の開始時刻、最初のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、[カレンダー] アイコンをクリックして、開始日時を選択します |
| 終了時刻 | 応答期間の終了時刻、最後のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、[カレンダー] アイコンをクリックして、終了日時を選択します |

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| 経過時間 | 開始時刻から終了時刻までの期間（秒単位）。 |
| フォローアップ | プレゼンタは、メッセージプランのプレゼン時にこのチェックボックスをオンにして、メッセージプランの特定のセグメントに対してフォローアップリクエストが提出されていることを示します。フォローアップリクエストには資料の送信などが含まれている場合があります。このフィールドは、デフォルトでは選択されていません。 |
| タイプ | <p>メッセージ応答カテゴリー。ピックリストを使用してタイプを選択します</p> <p>[タイプ] フィールドのデフォルト値は、[メッセージ応答] と [結果] です。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、タイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトをメッセージ応答に適用できます。たとえば、[結果] を選択すると、メッセージ結果ページレイアウトが使用されます（管理者が設定している場合）。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。</p> <p>注: このフィールドはデフォルトでは設定されません。このフィールドが必要な場合は、企業の管理者に設定を依頼するか、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』を参照してください。</p> |
| <p>注: [開始時刻]、[終了時刻]、[フォローアップ] および [応答] フィールドは、リリース24より前のリリースでは必須フィールドでした。リリース24では、これらのフィールドは必須フィールドではありません。</p> | |

- 3 いずれかのフィールドを調整した場合は、レコードを保存します。

アポイントのスケジューリング

アポイントをスケジューリングして他ユーザーに通知するには、次の手順を実行します。

- 1 アポイントを作成します。
- 2 担当者とユーザーを招待します。
アポイントをスケジューリングする場合の、担当者とユーザーの違いは次のとおりです。
 - **担当者**。社内で担当者レコードとして登録されている、顧客やパートナーなど。
 - **ユーザー**。社内のOracle CRM On Demandユーザー。
- 3 ユーザーの空き時間を確認します。
ユーザーの空き時間は確認できますが、担当者の空き時間は確認できません。これは、アプリケーションの外にあるカレンダーにはアクセスできないためです。

注:この手順を実行するには、ユーザー役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

- 4 アポイント通知をすべての招待者に送信します。

アポイントに招待者を追加するには

- 1 アポイントを作成し、アポイント情報を入力して、レコードを保存します。
- 2 [アポイント詳細] ページで、スクロールダウンして [担当者] セクションを表示し、[追加] をクリックします。
注： レイアウトに [担当者] セクションと [ユーザー] セクションを追加する必要があります。
 詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更 \(ページ 872\)](#)」を参照してください。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、既存の担当者を選択するか、または [新規] をクリックして担当者レコードを作成します。
 選択した担当者はアルファベット順に表示されます。
- 4 [OK] をクリックします。
注： プライマリ担当者として表示される担当者を変更するには、[カレンダー] ページのアポイントの横にある [編集] リンクをクリックします。[アポイント編集] ページで、[プライマリ担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして新しいプライマリ担当者を選択し、[保存] をクリックします。プライマリ担当者はカレンダーの概要に表示されます。新しいプライマリ担当者が [アポイント詳細] ページの [担当者] セクションにも追加されます (まだ表示されていない場合)。
- 5 [アポイント詳細] ページで、スクロールダウンして [ユーザー] セクションを表示し、[追加] をクリックします。
注：
 活動チームにユーザーを追加した場合、活動レコードに対するユーザーのアクセスプロファイルは指定できません。ユーザーには、活動について[読み取り専用]アクセスプロファイルが自動的に指定されます。活動の[委任元]フィールドに名前が表示されているユーザーには、その活動について[完全]アクセスプロファイルが自動的に指定されます。レコードに対するユーザーのアクセスレベルは、アクセスプロファイルの設定方法によって異なります。ただし、[読み取り専用]アクセスプロファイルの設定方法に関係なく、活動所有者および活動の[委任元]フィールドに名前が表示されるユーザーのみがその活動からユーザーを削除できます。
- 6 [ルックアップ] ウィンドウで、アポイントに招待するユーザーを選択します。
 [ルックアップ] ウィンドウ内に表示されるリストには、社内のすべてのOracle CRM On Demandユーザーが含まれています。
- 7 [保存] をクリックします。

ユーザーの空き時間を確認するには

- 1 [アポイント詳細] ページで、[ユーザーの空き時間情報] をクリックします。
 [ユーザーの空き時間情報] ボタンが表示されるには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。
 結合されカレンダーに、ユーザー一覧と各ユーザーのカレンダーが表示されます。カレンダーを共有していないユーザーの行は空白になります。

カレンダー上で予定が入っている時間に関する情報を表示するには、マウスポインタをそのアポイントの上に置きます。

- 別の日の空き時間を表示するには、次のいずれかの操作を実行します。
 - カレンダー見出しにある矢印をクリックし、翌日または前日までスクロールします。
 - カレンダー見出しにある [カレンダー] アイコンをクリックします。
- 必要に応じて、アポイントの日時を更新します。
- レコードを保存します。

注意:重複するアポイントを作成しても警告メッセージは表示されません。

招待者（担当者およびユーザー）に電子メール通知を送信するには

- [アポイント詳細] ページで、[メール送信] をクリックします。
- メールウィンドウが開き、次の情報が表示されます。
 - **宛先。**招待者（担当者およびユーザー）。

招待者数が71人以上いる場合、電子メールメッセージは71人目以降の招待者にも送信されますが、それらの招待者の電子メールアドレスは [宛先] 行に表示されません。
 - **件名。**電子メールの件名行には、Appointmentという語に続いて、アポイントの [主題]、[場所]、[開始時刻]、および [終了時刻] の各フィールドの値が表示されます。このような電子メールの [件名] 行の内容は編集できません。ただし、ユーザー言語の文字セットでマルチバイト文字を使用している場合は、電子メールクライアントでUnicode (UTF-8) サポートを有効にする必要があります。電子メールクライアントのUnicode (UTF-8) サポートを有効にする方法の詳細は、電子メールクライアントのヘルプを参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [活動フィールド](#) (ページ 236)
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) (ページ 231)
- [活動リマインダについて](#) (ページ 203)

iCalendarファイルとしてのアポイントの保存

このトピックでは、iCalendarファイルとしてアポイントを保存する方法について説明します。これはコールおよびアポイントにのみ適用されます。

Oracle CRM On

Demandでは、アポイントをiCalendarファイル形式で保存できます。この機能を使用すると、モバイルデバイスなどの他のコンピュータまたはデバイスに転送してから、iCalendar形式をサポートするアプリケーションでオープンできるよう、アポイントの詳細を格納できます。

添付資料

アポイントをiCalendarファイルとして保存すると、Oracle CRM On Demandでは、アポイントのすべての添付資料をiCalendarファイルに含めるよう試行されます。ただし、Oracle CRM On Demandから保存されるiCalendarファイルの最大許容サイズは500MBです。添付資料のサイズによっては、一部の添付資料がiCalendarファイルに含められない可能性があります。Oracle CRM On Demandでは、iCalendarファイルに追加される添付資料が次のように選択されます。

- Oracle CRM On Demandでは、ファイルおよびURLの両方の添付資料を含む添付資料がアルファベットの昇順で並べ替えられ、追加されます。この順序は [添付ファイル名] フィールドに基づきます。
- 添付資料をiCalendarファイルに追加する前に、Oracle CRM On Demandでは、添付資料によりiCalendarファイルが最大許容サイズを超えるかどうか計算されます。添付資料を添付してもiCalendarファイルが最大許容サイズを超えない場合、添付資料がファイルに追加されます。添付資料を添付するとiCalendarファイルが最大許容サイズを超える場合、Oracle CRM On Demandはその添付資料をスキップし、リスト内の次の添付資料に進みます。

ヒント:

[添付ファイル名] フィールドで添付資料のリストをアルファベットの昇順で並べ替えたときに、リストの先頭に最も重要な添付資料が表示されるように、添付資料の名称を変更することを検討してください。

次の手順では、アポイントをiCalendarファイルとして保存する方法について説明します。

アポイントをiCalendarファイルとして保存するには

- 次の該当する操作を行います。
 - 日別、週別または月別カレンダービューで、保存するアポイントのiCalendarとして保存リンクをクリックします。
 - [アポイント詳細] ページまたは [コール詳細] ページで、iCalendarとして保存をクリックします。

ブラウザの設定によっては、iCalendarファイルの保存場所を指定するよう求められる場合があります。デフォルトにより、iCalendarファイルはファイル拡張子.icsで保存されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [iCalendarファイル内の情報について](#) (ページ 227)

iCalendarファイル内の情報について

このトピックでは、Oracle CRM On DemandによりiCalendarファイルに書き込まれる情報について説明します。これはコールおよびアポイントにのみ適用されます。

アポイントをiCalendarファイルとして保存すると、Oracle CRM On Demandの情報がiCalendarファイルの特定のプロパティに書き込まれます。iCalendarファイルに書き込まれる情報には、アポイントからの情報だけでなく、アポイントにリンクされているユーザー、担当者および添付資料からの情報が含まれます。次の表に、Oracle CRM On DemandからiCalendarプロパティに書き込まれる情報を示します。

| iCalendarプロパティ | Oracle CRM On Demandのフィールド | 説明 |
|----------------|--|--|
| ORGANIZER | 所有者 | <p>アポイントの所有者であるユーザーの氏名。</p> <p>注意: アポイントを所有するユーザー以外で担当者またはユーザーがアポイントにリンクされていない場合、ORGANIZERプロパティはiCalendarファイルに含められません。</p> |
| ATTENDEE | [名前] および [電子メール] | <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demandでアポイントにリンクされている各ユーザーは、iCalendarファイルに出席者として追加されます。ユーザーの氏名および電子メールアドレスは、iCalendarファイルに書き込まれます。 ■ Oracle CRM On Demandでアポイントにリンクされている各担当者は、iCalendarファイルに出席者として追加されます。担当者の氏名および電子メールアドレスは、iCalendarファイルに書き込まれます。 |
| SUMMARY | 主題 | アポイントの [主題] フィールドの内容。 |
| LOCATION | 場所 | アポイントの [場所] フィールドの内容。 |
| DTSTART | 開始時刻 | アポイントの開始日時。特定の日の午前12時に開始され、次の日の午前12時に終了するアポイントは、終日アポイントと見なされます。こうした終日アポイントの場合、VALUE=DATEがiCalendarファイルに書き込まれます。 |
| DTEND | 終了時刻 | アポイントの終了日時。特定の日の午前12時に開始され、次の日の午前12時に終了するアポイントは、終日アポイントと見なされます。こうした終日アポイントの場合、VALUE=DATEがiCalendarファイルに書き込まれます。 |
| DESCRIPTIONS | 説明 | アポイントの [説明] フィールドの内容。 |
| UID | 行 ID | アポイントレコードの行ID。 |
| CREATED | 作成 : 日付 (外部) | アポイントが作成された日時。 |
| LAST-MODIFIED | 変更 : 日付 (外部) | アポイントが最後に更新された日時。 |
| ATTACH | ファイルおよび添付資料の内容、または [添付ファイル名] および [URL] | ファイルの添付の場合、ファイル名およびファイルの内容がiCalendarファイルに含められます。ファイルの内容は、Base64エンコードを使用してエンコードされます。URLの添付の場合、添付資料名はファイル拡張子.txtを持つファイル名として含められます。URLはテキストファイルの内容として含められ、Base64エンコードを使用してエンコードされます。 |

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

228 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

- [iCalendarファイルとしてのアポイントの保存](#) (ページ 226)

他のユーザーのカレンダーの表示

作業前の準備。 この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

次の情報を表示できます。

- **他のユーザーのカレンダー**

グループ内のユーザー固有のカレンダー（そのグループのメンバーである場合）、および他のユーザーが自分のカレンダーを明示的に共有している場合は、そのカレンダーを表示できます。

注意:

自分の監督下のユーザーのカレンダーを表示するには、自分とそのユーザーが事前定義の同一のグループに所属しているか、そのユーザーが自分とのカレンダー共有を明示的に指定している必要があります。

- グループのメンバー全員のカレンダーを1つのカレンダービューに結合したグループカレンダー（そのグループのメンバーである場合）。

注:ユーザーはアルファベット順に表示されます。メンバーが11人以上いる場合、一覧をスクロールすると、11人目以降のユーザーのカレンダーを表示できます。

グループの詳細は、「[グループの管理](#)」を参照してください。

- **他のユーザーのカレンダーを結合したカスタムビュー。**

たとえば、短期の特別なプロジェクトを多数のユーザーと分担しているとします。それらのユーザーのカレンダーだけを含むカスタムビューを設定すると、1つのビューでそれらのユーザーのスケジュールを参照できます。カスタムカレンダービューを設定する際は、次のユーザーをビューに追加できます。

- 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）
- カレンダーを明示的に共有しているユーザー

カスタムカレンダービューの設定の詳細については、「[カスタムカレンダービューの追加](#) (ページ 233)」を参照してください。

カレンダーには、ユーザーの地域のタイムゾーンの時刻が表示されます。時間帯は午前7時から午後7時までです。また、アポイントの招待者と所有者だけは、個人のアポイントに関する詳細情報を表示できます。

他のユーザーのカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで [ユーザー] タブをクリックします。
- 2 タイトルバーの [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウでユーザーの名前（姓）をクリックします。

そのユーザーのカレンダーが [ユーザー] ビューに表示されます。

注:選択できるのは、自分とカレンダーを共有しているユーザー、自分のグループのメンバーであるユーザーのみです。

自分自身のカレンダーにすばやく戻るには

- タイトルバーの [マイカレンダー] ボタンをクリックします。

グループの全メンバーのカレンダーが結合されたカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで、 [グループ] タブをクリックします。
- 2 結合されたカレンダーに対して、次の操作を実行できます。
 - ユーザー名をクリックし、そのユーザーの個人カレンダーを表示する。
 - 日付をクリックし、その日付のグループビューを表示する。

関連トピック

カスタムカレンダービューについての関連情報は、次のトピックを参照してください。

[カスタムカレンダービューの追加](#) (ページ 233)

[カレンダー設定] ページ

[カレンダー設定] ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [カレンダーの共有](#) (ページ 230)
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) (ページ 231)
- [カスタムカレンダービューの追加](#) (ページ 233)

注 : このカレンダーの機能は、グレゴリオ暦のみに従っています。他のカレンダーシステム用には設定できません。

カレンダーの共有

作業前の準備 : この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

自分のカレンダーをグループメンバーにアクセスさせるには、カレンダーを他のユーザーと明示的に共有する必要があります。

カレンダーを共有するには

- 1 [カレンダー] ページで、 [カレンダーの設定] をクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、 [共有カレンダー] をクリックします。
ユーザーがグループのメンバーの場合、グループのメンバーが [デフォルト共有] セクションにリストされます。
- 3 [マイカレンダー共有リスト] セクションで、 [ユーザーを追加] をクリックします。

- 4 [共有カレンダー] ページで、カレンダーを共有するユーザーを選択します。
- 5 変更を保存します。

デフォルトカレンダービューの設定

このトピックでは、カレンダーページ内の[カレンダーの設定]リンクからデフォルトのカレンダービューを設定する方法を説明します。

デフォルトのカレンダービューを設定する場合は、次の操作を実行できます。

- [カレンダー] タブをクリックするたびに表示するカレンダービューを選択します。
- カレンダー、およびOracle CRM On Demandの日付フィールドの値を選択する日付セレクターで、週の最初の日として表示する日を指定します。
- 全社レベルの設定を使用しない場合は、カレンダーに表示する曜日および勤務時間を選択します。

デフォルトでは、曜日のすべてのチェックボックスは選択解除されており、勤務時間開始時刻フィールドおよび勤務時間終了時刻フィールドは空となります。勤務時間を指定する場合は、1つの開始時刻と1つの終了時刻のみを入力できます。個々の勤務日に異なる勤務時間を指定することはできません。勤務時間の開始時刻を入力した場合は、終了時刻も入力する必要があり、終了時刻は開始時刻よりも後である必要があります。同様に、終了時刻を入力した場合は、開始時刻も入力する必要があります。必要に応じて、変更内容の保存後に、入力した開始時刻と終了時刻がOracle CRM On Demandによってロケールに適した形式に変換されます。

カレンダーでは、クラシックテーマを使用する場合は時間スロットを正時に開始および終了でき、モダンカレンダーを使用する場合は時間スロットを正時または30分に開始および終了できます。カレンダービューの場合は、Oracle CRM On

Demandによって、必要に応じて勤務時間の開始時刻が直近の正時または30分まで切り捨てられ、勤務時間の終了時刻が直近の正時または30分まで切り上げられます。たとえば、開始時刻として08:40

A.M.と入力すると、Oracle CRM On

Demandによって、クラシックテーマを使用する場合は開始時刻がカレンダービュー用に08:00

A.M.まで切り捨てられ、モダンテーマを使用する場合は08:30 A.M.まで切り捨てられます。終了時刻として5:40

P.M.と入力した場合は、クラシックテーマまたはモダンテーマのどちらでも、Oracle CRM On

Demandによって終了時刻がカレンダービュー用に06:00 P.M.に切り上げられます。

カレンダービューに勤務日および勤務時間がどのように表示されるかの詳細は、「[カレンダーの勤務日および勤務時間について](#) (ページ 196)」を参照してください。

- カレンダービューのアポイントに表示する追加情報を選択します。デフォルトでは、アポイントの [件名]、[場所] および [担当者名] フィールドからの情報が、カレンダービューのアポイントに表示されます。次の追加情報を表示できます。
 - アポイントにリンクされた取引先の名前。取引先名は取引先レコードへのリンクです。
 - アポイントのステータス。
 - アポイントにリンクされたプライマリ担当者の電話番号。電話番号は担当者レコードへのリンクです。担当者レコードに [勤務先電話] フィールドが入力されている場合は、勤務先電話番号が表示されます。担当者レコードに [勤務先電話] フィールドが入力されていない場合で、 [携帯電話番号] フィールドが入力されている場合は、携帯電話番号が表示されます。
- 活動にリマインダが設定されている場合に、自分が所有するか、ユーザーリストに自分が含まれている活動のリマインダを受信するかどうかを指定します。[活動通知] フィールドのオプションは次のとおりです。

- なし。このオプションを選択すると、リマインダを受信しません。
- 電子メール。このオプションを選択すると、電子メールのリマインダを受信します。
- ポップアップリマインダ。このオプションを選択した場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウにリマインダが表示されます。
- 電子メールおよびポップアップリマインダ。このオプションを選択した場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、電子メールリマインダを受信し、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウにもリマインダが表示されます。
- ブランク。[活動通知]フィールドを空白のままにすると、企業レベルの[活動通知]フィールドで選択されたオプションが適用されます。企業レベルのデフォルトオプションは[なし]ですが、管理者は別のオプションを選択できます。

次の手順では、デフォルトカレンダービューの設定方法について説明します。

デフォルトのカレンダービューを設定するには

- 1 [カレンダー] ページで、[カレンダーの設定] をクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、[デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
- 3 [デフォルトのカレンダー設定] ページで、次のように設定を指定します。
 - a カレンダービューを選択します。
 - b カレンダーで週の最初の曜日として表示する曜日を選択します。

デフォルトでは、カレンダー週開始曜日フィールドは空白です。このフィールドを空白のままにすると、週の最初の曜日に対する全体レベルの設定が使用されます。

注: 週の最初の曜日を変更した後、カレンダー、およびOracle CRM On Demandの日付フィールドの値を選択する日付セレクトアに変更を表示するには、Oracle CRM On Demandからサインアウトして再度サインインする必要があります。
 - c カレンダー勤務週セクションで、次のようにカレンダーのための勤務日および勤務時間を設定します。
 - カレンダー内で勤務日として表示する各日のチェックボックスを選択します。1日以上チェックボックスを選択した場合は、企業レベルで指定されている勤務日に関係なく、それらの日のみが日別または週別ユーザーカレンダービューに勤務日として表示されます。すべての日のチェックボックスが選択解除されている場合は、企業レベルで指定されている勤務日がカレンダーに適用されます。
 - 企業レベルで指定されている時間とは異なる独自の勤務時間の開始時刻を指定する場合は、勤務時間開始時刻フィールドに開始時刻を入力します。
 - 独自の勤務時間の開始時刻を指定した場合は、勤務時間終了時刻フィールドに終了時刻を入力します。終了時刻は、開始時刻よりも後である必要があります。

注意: 勤務時間の開始時刻および終了時刻を入力しない場合は、企業レベルで指定されている勤務時間がカレンダーに適用されます。
 - d アポイント情報設定セクションで、カレンダービューのアポイントに表示する追加情報のチェックボックスを選択します。

- e [活動通知]フィールドで、必要なオプションを選択するか、会社レベルの設定を適用する場合はフィールドを空白のままにします。
- f 変更を保存します。

カスタムカレンダービューの追加

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

グループに所属している場合（および [共有カレンダー] 権限を持っている場合）は、グループ内のすべてのメンバーのカレンダーが自動的にマージされ、1つのカレンダービューに結合されて表示されます。ただし、特定のニーズに合った別の結合されたカレンダービューを設定できます。結合されたカレンダービューを設定するには、カスタムビューを追加します。

たとえば、さまざまな機能間で多数のユーザーとともに短期間の特殊なプロジェクトにかかわっているとします。それらのユーザーのカレンダーだけを含むカスタムビューを設定すると、1つのビューでそれらのユーザーのスケジュールを参照できます。カスタムカレンダービューを設定する場合は、次のユーザーをビューに追加できます。

- 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）
- カレンダーを明示的に共有しているユーザー

注： [カスタム] ビューでは、週の開始日や1日の開始時刻は変更できません。

カスタムカレンダービューを追加するには

- 1 カレンダーページで、[カレンダーの設定] リンクをクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、[グループビューの管理] をクリックします。
[ビューを管理] ページの [標準ビュー] セクションに、所属グループ名が表示されます。
- 3 [追加] をクリックします。
- 4 [ビューを管理] ページで、ビューの名前と説明を入力します。

注： カレンダーの共有相手として、グループ全体を選択することはできません。所属グループの各メンバーを、ユーザーとしてカスタムビューに追加する必要があります。

- 5 レコードを保存します。
- 6 [ビューを管理] ページで、作成したグループの名前をクリックします。
[ビューを管理] 詳細ページが開きます。
- 7 [メンバーを追加] をクリックし、ユーザーを選択します。
- 8 レコードを保存します。

カレンダーの [グループ] タブのドロップダウンリストに、新規に作成したビューが追加表示されます。

グループタスクリストの表示

社内でグループ割当オプションが使用されている場合、およびグループのメンバーの場合、活動チームの所属グループ内の各メンバーが所有しているタスクまたは所属グループ内のメンバーが含まれるタスクを集約したリストを表示できます。グループの詳細は、「グループの管理」を参照してください。

グループタスクリストを表示するには

- 1 カレンダーページで [グループのタスク] タブをクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで、表示したいタスクリストを選択します。

注: 他のユーザーが[個人]としてマークしたタスクは、グループのタスクリストには表示されません。

活動アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、タスク、アポイント、セールスコールなどの活動に関する情報の収集や評価に役立ちます。アセスメントスクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

注:現時点では、[スマートコール] では [活動アセスメント] は有効化されていません。

作業前の準備。アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

活動アセスメントスクリプトを使用するには

- 1 活動を選択します。
活動の選択の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーと活動](#) (参照 "[カレンダー/活動](#)" ページ 191)」を参照してください。
- 2 活動の [詳細] ページ ([コール]、[アポイント] または [タスク詳細] ページ) で、スクロールダウンして [活動アセスメント] セクションを表示し、[追加] をクリックします。
注: [活動アセスメント] セクションをページレイアウトに追加する必要がある場合があります。詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [活動アセスメント] ページで、スクリプトの各質問の回答を選択し、[保存] をクリックします。
活動の [詳細] ページ ([コール]、[アポイント] または [タスク詳細] ページ) が再度表示されます。
スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

イベントおよびアポイントの同期について

企業管理者が [企業プロフィール] ページのカレンダーにイベントを表示設定を選択している場合、Oracle CRM On Demandでは、カレンダーのイベントレコードの詳細が表示されます。この設定が選択されていると、Oracle CRM On Demandでは、イベントレコードに関連するアポイントレコードが自動的に維持されます。ユーザーがUI、インポートアシスタント、Webサービスのいずれかでイベントレコードを作成、更新または削除すると、Oracle CRM On Demandでは、関連するアポイントレコードが作成、更新または削除されます。同じチャンネルを介してイベントの対応するアポイントレコードを更新または削除するたびに、Oracle CRM On Demandでは、逆に元のイベントレコードが自動的に更新または削除されます。

たとえば、心臓病学者の会議が2015年7月20日午前9時から2015年7月20日午後5時までマリオットホテルで開催される予定になっているとします。Oracle CRM On Demandでは、次のようにアポイントレコードが作成されます。

- 件名が心臓病学者の会議に設定されます
- アポイントの日時が、2015年7月20日午前9時開始、2015年7月20日午後5時終了に設定されます
- 場所がマリオットホテルに設定されます
- 活動タイプが [イベント] に設定されます

Oracle CRM On Demandでは、Oracle CRM On Demandカレンダーにイベントのアポイントが表示されます。さらに、Oracle CRM On Demand Desktopなど、Oracle CRM On Demandと同期される他の製品のカレンダーにもアポイントが表示されます。

次の表は、イベントレコードとそれに対応するアポイントレコードの間のフィールドのマッピングを示しています。

| イベントレコードフィールド | アポイントレコードフィールド |
|---------------|----------------|
| 名前 | 主題 |
| 開始時刻 | 開始時刻 |
| 終了時刻 | 終了時刻 |
| 場所 | 場所 |
| 所有者 | 所有者 |
| ブック | ブック |

ユーザーがイベントを作成すると、Oracle CRM On Demandによって対応するアポイントが作成され、これらのフィールドがイベントからアポイントにコピーされます。また、Oracle CRM On Demandによって、イベントチームに追加されたユーザーやイベントに追加されるブックなど、イベントのための特定の子レコードがコピーされます。同様に、アポイントレコード上でそれらが作成されると、Oracle CRM On Demandによってイベントのためにこれらの子レコードが作成されます。Oracle CRM On Demandによってイベントのために作成されたカレンダーエントリでは、アポイントの主題および場所として、イベントの名称および場所が表示されます（場所は括弧内に表示されます）。[主題] リンクをクリックすると、非イベントカレンダーエントリの場合と同様に [アポイント詳細] ページに移動します。

注意: 既存のイベントレコードの場合は、ユーザーがイベントを更新して保存するたびに、Oracle CRM On Demandによってブックおよびユーザーの子レコードとともにその時点のアポイントが自動的に作成されます。つまり、Oracle CRM On Demandには、ユーザーがイベントを再度更新して保存するまでカレンダーに古いイベントは表示されません。イベントの

子レコードの追加または削除は、イベントレコードの更新とはみなされず、アポイントの作成は引き起こされません。さらに、企業管理者が[企業プロフィール] ページのカレンダーにイベントを表示設定を選択解除すると、Oracle CRM On Demandでは、新しいイベントに対応する関連イベントアポイントが作成されなくなります。ただし、管理者が設定を選択した時点以降に作成された既存のイベントアポイントはOracle CRM On Demandに残るため、Oracle CRM On Demandでは、これらのイベントアポイントが、対応するイベント更新と引き続き同期されて、イベントとイベントアポイントの間のデータに差異が生じないようにしています。ただし、管理者が設定を選択解除したため、Oracle CRM On Demandのカレンダーにはイベントアポイントは表示されません。

マップされたイベントアポイントまたは元のイベントをユーザーが削除すると、Oracle CRM On Demandでは、共有ユーザーレコードや共有ブックレコードなど、共有子レコードを含めて、マップされたイベントアポイントとイベント自身の両方が削除されます。ユーザーは、削除後最大30日まで、[削除項目] ページからどちらのレコードも復元できます。これらのレコードのどちらかを復元すると、対応するもう1つのレコードも復元されます。たとえば、イベントを復元すると、そのイベントに対応するアポイントが復元されます。

同期済みアポイントにユーザーとして追加されるユーザーは、イベントへの読み取り専用レコードアクセス権があるチームメンバーとしてイベントに追加され、同期済みイベントに追加されたユーザーには、そのアポイントへの読み取り専用レコードアクセス権が付与されます。Oracle CRM On Demandによって、チームからのレコードアクセス権の結合、およびユーザーの役割に付属しているデフォルトのアクセスプロフィールが評価されて、レコードに対するユーザーのアクセス権が決定されます。ユーザーグループのメンバーは、チームメンバーとしてはイベントに追加されません。ユーザーがイベントチームメンバーとして追加されたときの追加元のチャンネルに関係なく、そのユーザーはアポイントにユーザーとして追加されます。

ブックを介して同期済みアポイントにアクセスできるユーザーには、ブックを介したイベントへの同じアクセス権があり、それらのユーザーがブックを介して同期済みイベントにアクセスできる場合は、それらのユーザーには、ブックを介したアポイントへの同じアクセス権があります。ユーザーがアポイントのリスト内のイベントアポイントレコードにアクセスできるとしても、イベントアポイントは、ブックを介してアクセスしているユーザーのカレンダーには表示されません。[ブック割当]アクションを使用するイベントにワークフローがある場合、そのイベントに割り当てられるブックは、同期済みアポイントにも割り当てられます。その逆も当てはまり、つまり、[ブック割当]アクションを使用する活動にワークフローがある場合、アポイントに割り当てられるブックは、同期済みイベントにも割り当てられます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [カレンダーおよび活動の管理](#) (ページ 199)
- [イベントの管理](#) (ページ 609)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)

活動フィールド

[タスク編集] ページでは、タスクを追加したり、既存のタスクの詳細を更新できます。[アポイント編集] ページでは、アポイントを追加したり、既存のアポイントの詳細を更新できます。[コール編集] ページでは、既存の予定コールの詳細を更新できます。これらの編集ページには、タスクまたはアポイントのすべてのフィールドが表示されます。

ヒント: [活動リスト] ページ、[アポイント詳細]、[タスク詳細] ページおよび [コール詳細] ページで活動を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表に、[タスク編集] ページおよび [アポイント編集] ページで利用できる一部のフィールドの詳細を示します。[コール編集] ページで使用可能なフィールドの詳細は「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

注： [活動] レコードタイプが混合モードまたはブックモードに設定されている場合、[委任フラグ] フィールドは、アポイント、タスク、およびコール詳細ページのレイアウトで使用できず、使用した場合は、アポイント、タスク、またはコールを保存しようとしたときにエラーが発生します。

| フィールド | 説明 |
|------------|---|
| 取引先 | 活動にリンクされた取引先。 |
| アポイントリマインダ | <p>アポイントに関するリマインダが送信される、アポイント開始時間前の時間の長さ。ユーザーレベルまたは企業レベルの[活動通知]フィールドの設定でユーザーに対する活動リマインダの送信が許可されている場合、アポイント所有者およびアポイントのユーザーリストの各ユーザーに対してリマインダが送信されます。[活動通知]フィールドの詳細は、「デフォルトカレンダービューの設定（ページ 231）」を参照してください。ユーザーに送信されるリマインダの形式および内容の詳細は、「活動リマインダについて（ページ 203）」を参照してください。[アポイントリマインダ]フィールドを空白にすると、アポイントのリマインダは送信されません。</p> <p>注： 既存のアポイントのリマインダに指定された時間の長さを変更すると、アポイントのすべてのユーザーのリマインダに変更が適用されます。</p> <p>標準アプリケーションのデフォルトでは、[アポイント詳細]ページに[アポイントリマインダ]フィールドは表示されませんが、管理者は役割のページレイアウトにこのフィールドを追加できます。</p> |
| 承認状況 | <p>タスクが作成されたときのレコードの承認状態。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを [活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。</p> |
| コール結果 | <p>活動タイプの [誕生日コール]、[照会コール] または [レビューコール] の結果（到達なし、アポイント、連絡維持またはデッドファイルなど）。このフィールドに値を入力すると、読み取り専用になります。</p> |
| キャンペーン | この活動にリンクされているキャンペーン。 |
| コメント | このフィールドには、活動に関するコメントが格納されます。250字まで入力できます。 |
| 完了日 | <p>活動が完了した日時。タスクの場合、このフィールドは [状態] フィールドが [完了] に設定されたとき、または [完了としてマーク] ボタンがクリックされたときに自動的に入力されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|----------|--|
| | <p>アポイントの場合、[完了日]が空白のままの場合は、アポイントの作成および保存時に、[終了時刻]フィールドと同じ値に自動的に設定されます。[完了日]フィールドが読み取り専用フィールドとして設定されていない場合は、アポイントの終了日と異なる日付をこのフィールドに入力できます。ただし、[終了時刻]フィールドの値を後で変更した場合は、[完了日]フィールドの値も[終了時刻]フィールドの新しい値に自動的に変更されます。また、[完了日]フィールドの日付の変更は、新しい日付が過去の場合でも、アポイントの[完了]チェックボックスがオンに設定されたり、[状態]フィールドが[完了]に設定されることはありません。</p> <p>[完了日]フィールドは、Oracle CRM On Demandで、Oracle CRM On Demandの複数の領域に表示される[オープン活動]リストおよび[オープンアポイント]リストに含めるアポイントを決定するために使用されるため、アポイントで空白のままにすることはできません。アポイントの[完了日]フィールドの値をクリアすると、Oracle CRM On Demandによって、[終了時刻]フィールドと同じ値に自動的に再設定されます。</p> |
| 完了 | <p>タスクの場合、このチェックボックスは、タスクの[状態]フィールドが[完了]に設定されたときに自動的にオンになります。アポイントの場合、このチェックボックスは、アポイントの[状態]フィールドが[完了]に設定されると、自動的にオフになります。</p> |
| プライマリ担当者 | <p>この活動にリンクされたプライマリ担当者。社内でグループ機能が使われている場合、この担当者はカレンダービューでプライマリ担当者として表示されます。</p> |
| 委任元 | <p>活動を別の所有者に委任したユーザー。活動を別の所有者に割り当てる際に[委任元]フィールドが空白の場合は、活動を再度割り当てると、操作したユーザーの名前が[委任元]フィールドに自動的に表示されます。一方、[委任元]フィールドにユーザーの名前がすでに挿入されている場合は、活動の再割当て時にフィールドが自動的に更新されることはありません。必要な場合は、自分または他のユーザーの名前が表示されるようにフィールドを手動で更新できます。</p> <p>デフォルトでは、[委任元]フィールドに対する変更は監査されません。</p> |
| 説明 | <p>この活動に関する追加情報。16,350文字に制限されます。</p> |
| 締切日 | <p>このタスクの締切日（タスクにのみ適用）。</p> |
| 終了時刻 | <p>アポイントの終了日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後1時です。このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって、アポイントの開始時刻と期間を使用して自動的に更新されます。</p> <p>アポイントの[完了日]フィールドを空白のままにすると、その[完了日]には、[終了時刻]フィールドの値が自動的に入力されます。[終了時刻]フィールドの値を変更した場合は、[完了日]フィールドの値も[終了時刻]フィールドの新しい値に自動的に変更されます。</p> |
| 見込み客 | <p>活動にリンクされている見込み客。</p> |
| 場所 | <p>アポイントが実行される場所（アポイントにのみ適用）。</p> |
| 商談 | <p>活動にリンクされた商談。</p> |
| 所有者 | <p>活動レコードの所有者。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコ</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| | <p>ードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 優先順位 | <p>[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などの優先順位レベル。優先順位レベルはタスクにのみ適用されます。デフォルト値は [3 - 低] です。企業でタスクの [優先順位] フィールドが必須フィールドに指定されていない場合、[優先順位] フィールドの値を null 値にしてタスクを作成できます。一方、タスクを作成または更新するときに [優先順位] フィールドに null 以外の値を設定した場合、[優先順位] フィールドが必須フィールドでなくても、そのタスクの [優先順位] フィールドを後から null 値に変更できなくなります。</p> <p>注： 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1-高い] から「最高位」に変更すると）、企業の管理者が 1-ラベル、2-ラベルまたは 3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demand では、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demand では、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demand では、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demand では、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。</p> |
| 個人 | <p>[個人] チェックボックスをオンにすると、他のユーザーが参照できるレコードに活動がリンクされている場合でも、デフォルトでは活動レコードは他のユーザーには表示されません。ただし、活動レコードは一部のユーザーには表示されます。[私的活動の表示] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] が有効になっているユーザーは、活動の所有者に関係なく、私的とマークされたすべての活動を表示できます。[私的活動の表示] 権限では、別のユーザーが所有している私的とマークされた活動を更新したり、削除することはできません。[すべての活動の削除] 権限が付与され、ユーザーの役割で [活動] レコードタイプの [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定が有効になっているユーザーは、自分が所有者でない活動または私的とマークされた活動を削除できます。通常、[すべての活動の削除] 権限および [私的活動の表示] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。</p> |
| 拒否理由 | <p>項目が返却または拒否された理由。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを [活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------|---|
| サービスリクエスト | 活動にリンクされているサービスリクエスト。 |
| 開始時刻 | アポイントの開始日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後12時です。 |
| 状態 | <p>タスクまたはアポイントの状態（たとえば、[完了]、[延期]、[進行中]、[他のユーザーを待機中] または [開始前]）。</p> <p>注: 管理者は、役割に <i>アプリケーションのカスタマイズ - 活動'状態'ピックリストの編集権限</i> および <i>[アプリケーションをカスタマイズ]</i> 権限が含まれている場合は、[状態]ピックリストを編集して新しい値を追加したり既存の値を更新できます。ピックリスト値のカスタマイズの詳細は、「ピックリスト値の変更」を参照してください。</p> <p>注意: [活動]レコードタイプの[状態]フィールドのためのピックリスト内で、デフォルトで使用可能な値を追加または編集すると、活動処理のために望ましくない結果が生じる可能性があります。Oracle CRM On Demandでは、具体的には、活動の処理時に[完了]フィールド、[送信]フィールド、[提出済み]フィールドまたは[計画済み]フィールドの値が予期されています。企業でこれらの状態値を非アクティブ化し、それらをカスタム値と置き換えている場合は、Oracle CRM On Demandアプリケーションにおける活動処理は文書化されておりには機能しません。そのため、[活動]レコードタイプの[状態]フィールドのピックリストの値の変更はお薦めできません。</p> |
| 主題 | この活動のタイトルまたは簡単な説明。 |
| サブタイプ | 承認のオブジェクトタイプ。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを [活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。 |
| タスクリマインダ | <p>タスクに関するリマインダが送信される日時。ユーザーレベルまたは企業レベルの[活動通知]フィールドの設定でユーザーに対する活動リマインダの送信が許可されている場合、タスク所有者およびタスクのユーザーリストの各ユーザーに対してリマインダが送信されます。[活動通知]フィールドの詳細は、「デフォルトカレンダービューの設定 (ページ 231)」を参照してください。ユーザーに送信されるリマインダの形式および内容の詳細は、「活動リマインダについて (ページ 203)」を参照してください。[タスクリマインダ]フィールドを空白にすると、タスクのリマインダは送信されません。</p> <p>注: 既存のタスクのリマインダの日付または時刻を変更すると、タスクのすべてのユーザーのリマインダに変更が適用されます。</p> <p>標準アプリケーションのデフォルトでは、[タスク詳細]ページに[タスクリマインダ]フィールドは表示されませんが、管理者は役割のページレイアウトにこのフィールドを追加できます。</p> <p>注:</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| | タスクの締切日を変更しても、[タスクリマインダ]フィールドは自動的に更新されません。タスクリマインダの日時を変更する場合は、このフィールドを手動で更新する必要があります。 |
| タイプ | タスクとアポイントの両方に対して、そのカテゴリーを示します（[承認]、[誕生日コール]、[電話連絡]、[フォローアップ]、[デモ]、[電子メール]、[イベント]、[FAX]、[昼食]、[ミーティング]、[私用]、[プレゼン]、[その他]、[照会コール]、[レビューコール]または[予定]）。 |
| 活動 | <p>この読み取り専用ピックリストフィールドは、活動のタイプを示します。つまり、[タスク]、[アポイント]、[自動化タスク]、[COD 活動]または[スマートコール]です。</p> <p>注: このフィールドは、[タスク]ページレイアウトや[アポイント]ページレイアウトなど、デフォルトの[活動]ページレイアウトには表示されません。</p> |

3 マーケティング

Oracle CRM On Demandには、マーケティング情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **キャンペーン**：これらのページでは、マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を生成します。
- **見込み客**：これらのページでは、新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

マーケティングの管理

マーケティングを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 [キャンペーンの処理プロセス](#) (ページ 243)
- 2 [見込み客の処理プロセス](#) (ページ 244)

キャンペーンの処理プロセス

キャンペーンを処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[キャンペーンのフィールド](#) (参照 "[キャンペーンフィールド](#)" ページ 251)」を参照してください。
- 2 キャンペーン受取人を割り当てます。詳細については、「[キャンペーン担当者](#)の設定 (参照 "[キャンペーンの担当者](#)の設定" ページ 248)」を参照してください。
- 3 キャンペーンを実行します。
- 4 キャンペーンへの応答を追跡します。詳細については、「[キャンペーンへの応答](#)の記録 (ページ 249)」を参照してください。
- 5 キャンペーンの効果測定します。詳細については、「[キャンペーンの効果](#)の測定 (ページ 250)」を参照してください。

- 6 キャンペーンに見込み客を関連付けます。見込み客がそのキャンペーンによって生成された場合は、見込み客が生成されたキャンペーンに新規の見込み客を関連付ける必要があります。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[見込み客フィールド](#) (ページ 270)」を参照してください。

見込み客の処理プロセス

見込み客を処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 見込み客割当ルールを設定します。詳細については、「[割当ルールについて](#)」および「[割当ルールの設定](#)」を参照してください。
- 2 見込み客変換ルールを設定します。詳細については、「[見込み客](#) (ページ 252)」および「[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)」を参照してください。
- 3 見込み客変換レイアウトを設定します。詳細については、「[見込み客変換レイアウトの作成](#)」を参照してください。
- 4 見込み客認定スクリプトを作成します。詳細については、「[見込み客認定スクリプトの使用](#) (ページ 263)」を参照してください。
- 5 見込み客を承認します。詳細については、「[見込み客の承認](#) (ページ 262)」を参照してください。
- 6 見込み客を変換または拒否します。

見込み客は、取引先、担当者、取引交渉登録または商談のレコードに変換できます。詳細については、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) (ページ 264)」を参照してください。見込み客として該当しないと判断した場合は、見込み客管理プロセスから除外することもできます。詳細については、「[見込み客の拒否](#) (ページ 269)」を参照してください。

キャンペーン

キャンペーンの各ページを使用して、キャンペーンを作成、更新、および追跡します。キャンペーンとは、既存の顧客や見込み客などの1グループ以上の人々にマーケティングメッセージを伝える手段またはプロジェクトです。通常、キャンペーンは、現在の顧客を確保し続ける目的や新しい顧客を獲得する目的で、提供プロモーションを様々な伝達チャネルに配信します。キャンペーンの目標は、企業の製品およびサービスへの関心をさらに深めることです。

キャンペーンを使用して、次のことができます。

- 予算計上済みコストと実費用の比較、目標見込み客数、マーケティング資料（たとえば、パンフレットやアートワークなど）といったキャンペーン情報を1か所に保存する。
- マーケティングチームでキャンペーン表示を共有し、一貫性のあるキャンペーン情報をセールsteamと同じ場所からリアルタイムで共有する。
- 各キャンペーンで生成された見込み客および商談別にキャンペーン結果を表示する。
- 組み込みレポートを使用して結果を測定し、キャンペーン活動の投資対効果をリアルタイムに判断する。
- 現在と過去のキャンペーンの履歴を比較して、傾向を特定する。

セールスマネージャおよびマーケティングマネージャは、見込み客をインポートし、既存のキャンペーンにリンクすることができます。最初に、見込み客情報をカンマ区切り値 (.csv) ファイルとして書式設定する必要があります。

キャンペーン、見込み客、商談および担当者

キャンペーンの過程で、キャンペーンにリンクされた複数の見込み客を生成できます。それらの見込み客の一部を新しい商談、担当者、または取引先に変換すると、キャンペーンへのリンクは、元の見込み客から、変換された商談、担当者、および取引先に引き継がれます。たとえば、キャンペーンAでL1からL100の100件の見込み客が作成されたとします。これらの各見込み客をキャンペーンAにリンクします。L1からL90の見込み客は売上に結び付く可能性がありません。L91からL100の見込み客は売上に結び付く可能性があるため、O1からO10の商談に変換します。これらの各商談は元の見込み客を経由してキャンペーンAに自動的にリンクされます。数か月経過して、キャンペーンAの効果を確認することになりました。キャンペーンAレコードを表示すると、キャンペーンAには100件の見込み客と10件の商談がリンクされていることがわかります。これらの結果を過去のキャンペーンやこのキャンペーンの売上予想と比較して、適切に調整できます。

注： 企業の管理者が見込み客に関してカスタムフィールドを追加している場合、見込み客を商談または担当者に変換しても、そのフィールドは商談レコードに継承されません。企業の管理者が見込み客変更マッピング機能を使用して、追加のマッピングを設定する場合、例外が発生します。見込み客フィールドのマッピングについては、「見込み客変換中の追加フィールドのマッピング」を参照してください。

[キャンペーンホームページ] の使用

[キャンペーンホームページ] から、キャンペーンの管理を開始します。

注：

企業の管理者は、[キャンペーンホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

キャンペーンの作成

キャンペーンを作成するには、[最近表示されたキャンペーン (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[キャンペーンフィールド](#) (ページ 251)」を参照してください。

[キャンペーン リスト] の使用

[キャンペーン リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、キャンペーンの標準のリストについて説明します。

| キャンペーンリスト | フィルター |
|-------------------|---------------------------------|
| アクティブなキャンペーン (全件) | [状態] フィールドが [有効] に設定されているキャンペーン |
| 終了キャンペーン (全件) | [状態] フィールドが [完了] に設定されているキャンペーン |

| キャンペーンリスト | フィルター |
|-------------------|--|
| 予定キャンペーン（全件） | [状態] フィールドが [計画済み] に設定されているキャンペーン |
| 最近作成されたキャンペーン | 全キャンペーン（作成日別）。リストの先頭には、最近作成されたキャンペーンが表示されます。 |
| 最近変更されたキャンペーン | 全キャンペーン（更新日別に並べ替え）。リストの先頭には、最近変更されたキャンペーンが表示されます。 |
| すべてのキャンペーン（全件） | なし。このリストには、キャンペーン名別に昇順に並べ替えられた、会社のすべてのキャンペーンが表示されます。 |
| 最近変更されたキャンペーン（個人） | ユーザーが所有する全キャンペーン（更新日別に並べ替え）。リストの先頭には、最近更新されたキャンペーンが表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)（ページ 127）」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示されたキャンペーンの表示

[最近表示されたキャンペーン（個人）] セクションには、最近表示したキャンペーンが表示されます。

[キャンペーンタスク] の使用

[キャンペーンタスク] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注： 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1 - 高い] から「最高位」に変更すると）、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)」を参照してください。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられているキャンペーンを確認するには、キャンペーン名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

アクティブなキャンペーンの表示

[アクティブなキャンペーン] セクションには、現在実行中のキャンペーンのリストが表示されます。

- アクティブなキャンペーンを表示するには、[キャンペーン] フィールドをクリックします。
- リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートセクション

[キャンペーンホームページ] には、1つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On Demandの標準エディションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示されます。

レポートを使用したキャンペーンの効果の測定

[キャンペーンホームページ] には1つ以上のレポートセクションが表示される場合があります（企業の管理者は、ホームページに表示されるレポートセクションを指定できます）。標準アプリケーションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示され、活動中のすべてのキャンペーンの分析が示されます。[アクティブなキャンペーン状況] セクションの使用の詳細は、「[キャンペーンの効果の測定](#) (ページ 250)」を参照してください。

[キャンペーンホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [キャンペーンホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [キャンペーンホームページ] にセクションを追加できます。

[キャンペーンホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [キャンペーンホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [キャンペーンホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

キャンペーンの管理

キャンペーンを管理するには、次のタスクを実行します。

- [キャンペーンの担当者の設定](#) (ページ 248)

- [キャンペーンへの応答の記録](#) (ページ 249)
- [キャンペーンのクローズ](#) (ページ 250)
- [キャンペーンの効果の測定](#) (ページ 250)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [キャンペーンフィールド](#) (ページ 251)
- [\[キャンペーンホームページ\]の使用](#) (ページ 245)
- [分析](#) (ページ 918)
- [データのインポート](#)

キャンペーンの担当者の設定

キャンペーンに設定する担当者を選択できます。

注： Oracle CRM On DemandとExcel間で動作するダウンロード可能なアプリケーションであるSegmentation Wizard (セグメント化ウィザード) を使用すると、レコードをレコードタイプ条件によりフィルター処理するターゲットセグメントを構築できます。Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のダウンロード方法と使用方法については、「[Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\)の使用](#) (ページ 913)」を参照してください。

キャンペーンの担当者を設定するには

- 1 キャンペーンを選択します。
キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [キャンペーン詳細] ページで、[受取人] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

注: [受取人] セクションが [キャンペーン詳細] ページで非表示の場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、ページレイアウトに [受取人] セクションを追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者にお問い合わせください。

- 担当者を1人ずつ設定するには、[追加] をクリックします。
- 担当者のリンクを切断するには、レコード行の [リンク切断] をクリックします。これによって、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
- 一度に複数の担当者を追加または削除するには、[リスト追加] をクリックして担当者を検索ウィンドウを開き、次の操作を実行します。
 - 追加する各担当者を選択します。
 - 削除する担当者の [削除] リンクをクリックします。
 - 担当者の追加および削除が終了した後、[OK] をクリックします。

担当者を検索ウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) (ページ 94)」を参照してください。

注:

[リスト追加] 機能では、ワークフローアクションを介した統合イベントの作成をサポートしていません。同様に、[リスト追加] 機能では、変更トラッキングをサポートしていません。キャンペーンレコードが更新されたとき、またはキャンペーンレコードのランタイム変更を追跡する必要があるときに、企業で統合イベントを作成する必要がある場合は、[リスト追加] 機能を使用しないでください。かわりに、担当者をキャンペーンに1つずつ追加します。

3 レコードを保存します。

ファイルから担当者をインポートする方法については、「[データのインポート](#)」を参照してください。

キャンペーンへの応答の記録

キャンペーンへの反応（たとえば、受取人がイベントに参加したという事実）を記録する場合、キャンペーン受取人のセクションで追跡できます。

キャンペーンへの反応を記録するには

1 キャンペーンを選択します。

キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

注: [受取人] セクションが [キャンペーン詳細] ページに表示されない場合、[ページレイアウト] をクリックして、このセクションを追加してください。

2 [キャンペーン詳細] で [受取人] セクションまでスクロールダウンし、応答を記録する担当者について [修正] をクリックします。

3 [キャンペーン応答編集] ページで、情報を入力します。

| フィールド | 説明 |
|-------|----|
|-------|----|

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 配信状況 | 標準の値は、[保留中]、[送信]、[ソフトバウンス]、[ハードバウンス]、[不明なバウンス]、[受取済]、[開始]です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションの名前を変更できます。 |
| 応答状況 | 標準の値は、[クリックスルー]、[出欠確認 - 出席]、[出欠確認 - 欠席]、[参加]、[見込み客に変更]、[さらに情報を要求]、[リストにオプトイン]、[リストからオプトアウト]、[グローバルオプトイン]、[グローバルオプトアウト]、[メッセージ開封済み]です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションをカスタマイズできます。 |

- 4 レコードを保存します。

キャンペーンのクローズ

キャンペーンの状況を変更して、キャンペーンの完了を示すことができます。

キャンペーンをクローズするには

- 1 [キャンペーンリスト] ページで、[状態] フィールドをクリックします。
- 2 ドロップダウンリストから [完了] 状態を選択します。
- 3 [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、レコードを保存します。

キャンペーンの効果の測定

[キャンペーンホームページ] の [アクティブなキャンペーン状況] セクションには、活動中のすべてのキャンペーンの分析が表示されます。この情報を使用すると、キャンペーンの効果を判断できます。

キャンペーンの効果に関する情報を表示するには

- [キャンペーンホームページ] のこのセクションで、次の操作を行います。
 - 特定の情報を表示するには、グラフの上にポインタを置きます。
 - 詳細レポートを確認するには、セグメントをクリックします。
 - 同じデータを別の観点から表示するには、リスト内のカテゴリーを変更します。

たとえば、キャンペーンは、投資対効果 (ROI)、見込み客変更率、見込み客ごとの費用別に表示できます。

キャンペーンフィールド

[キャンペーン編集] ページでは、キャンペーンを追加したり、既存のキャンペーンの情報を更新したりできます。[キャンペーン編集] ページには、あるキャンペーンに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [キャンペーンリスト] ページおよび [キャンペーン詳細] ページでキャンペーンを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|--|
| 主要キャンペーン情報 | |
| ソースコード | キャンペーン識別子コード。一意のコードを入力する必要があります。このフィールドには最大30文字まで入力できます。 |
| キャンペーン | キャンペーンのわかりやすい名前。このフィールドには最大100文字まで入力できます。 |
| キャンペーンタイプ | キャンペーンのタイプ（[広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-その他]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[その他]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Webサイト] など）。 |
| 目標 | キャンペーンの目標（「売上10%増」など）の説明。 |
| 参加者 | キャンペーンの対象参加者。 |
| オファー | キャンペーンで提供する製品またはサービスの説明。 |
| 状態 | <p>キャンペーンの状況。具体的には次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効。 開始日は過去の日付で、終了日は将来の日付です。 ■ 完了。 開始日と終了日が過去の日付です。 ■ 計画済み。 開始日と終了日が将来の日付です。 ■ スケジュール済み。 キャンペーンの準備が整って特定の日時での実行が現在設定されていることを示すために、この状況を手動で設定できます。 ■ 担当者サポート。 この状況を使用して、Oracleサポートに問い合わせる必要がある、キャンペーンに関する問題を示すことができます。中断される前にOracle Email Marketing On Demand (EMOD) を使用して設定された電子メールキャンペーンは、キャンペーンに関する問題があることを示すために、以前はこの状況で更新されました。 <p>状況は手動で設定する必要があります。キャンペーンが開始されても、自動的に更新されません。</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------------------|--|
| 開始日 | キャンペーンが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| 終了日 | キャンペーンが完了する予定の日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| キャンペーン通貨 | すべての売上フィールドに使用される通貨のコード（USDなど）を入力します。 |
| キャンペーンプラン情報 | |
| 売上目標 | キャンペーンによって生み出される見込みがある売上。 |
| 目標見込み客数 | キャンペーンで目標とする見込み客数。 |
| 予算計上済みコスト | 企業がキャンペーンのために予算計上する金額。 |
| 実費用 | 企業がキャンペーンに使用している金額。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>キャンペーンレコードの所有者のエリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 説明 | キャンペーンの説明。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |

見込み客

見込み客の各ページを使用して、見込み客を作成、更新、および評価します。*見込み客*とは、自社の製品やサービスに興味を示している人のことです。

見込み客は、手動で入力するか、自分に割り当てることができます。最終的に企業に売上をもたらすかどうかを判断するために、割り当てられた見込み客を追跡できます。見込み客レコードを作成すると、新しい顧客の情報をすばやく収集できます。取引先、担当者、取引交渉登録および商談について4件の異なるレコードを作成するのではなく、1件のレコードに、企業、個人、および事業利益に関する詳細を入力できます。

252 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

見込み客は、評価、承認、および商談または取引交渉登録への変換の一連のステージに従って、見込み客管理プロセスを移動します。見込み客を承認するかわりに、見込み客をアーカイブして削除する場合があります。承認済み見込み客を商談または取引交渉登録に変換するかわりに、見込み客を拒否する場合があります。ここでは、各ステージについて詳細に説明します。

見込み客の評価

見込み客を評価するユーザーは評価中に次のようなさまざまな活動を行います。

- 電話、電子メール、または訪問によって担当者と情報を交換します。
- 見込み客の情報をより正確で新しい情報で更新します。
- 見込み客に関連する活動を作成、追跡、および完了します。
- インタラクションに関するメモを記録します。
- 見込み客を取引先および担当者にリンクします（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。この活動には次のような利点があります
 - 取引先または担当者に割り当てられているユーザーは（見込み客に割り当てられているかどうかに関係なく）評価プロセスにある見込み客を表示できます。見込み客は [取引先] ページや [担当者] ページに表示されます。
 - 見込み客所有者は、リンクをクリックすることにより、取引先または担当者に関する詳しい情報にアクセスできます。
 - 見込み客の所有者は、取引先の追加担当者や出荷先住所など、見込み客に通常保存される情報より多くの詳細を入力できます。
 - 見込み客を商談または取引交渉登録に変換する場合は、既存の取引先および担当者リンクを使用することにより、変換プロセスが速くなります。

見込み客の承認

承認プロセスによって、評価者はさらに追跡する見込み客を特定するための十分な情報を収集できます。評価者は、見込み客を売上につながる可能性があるかと判断した場合、その見込み客を承認します。必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合、見込み客は [承認済み] とマークされ、新しく承認された見込み客としてセールス要員に表示されます。

見込み客の承認によって、企業は可能性の高い商取引により多くの時間をかけることができます。企業の管理者が見込み客の認定スクリプトを設定することで、評価者は見込み客の承認を正確かつ一貫して行うことができます（アセスメントスクリプトの設定については、「アセスメントスクリプトの設定」を参照してください）。

見込み客のアーカイブ

逆に、見込み客が自社の売上につながらないと判断した場合、評価者はその見込み客をアーカイブできます。見込み客は見込み客管理プロセスから削除されます。

ヒント:アーカイブ済みの見込み客を並べ替えるには、新しく「アーカイブ済み見込み客」という名前のリストを作成します。リストの作成の詳細については、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

見込み客から商談または取引交渉登録への変換

見込み客は、[見込み客を変換] ページを使用して、担当者（必要な場合は取引先、商談および取引交渉登録）に変換できます。[見込み客を変換] ページには、ユーザーの役割に適用できる見込み客変換レイアウトに指定した見込み客の変換オプションが表示されます。見込み客変換レイアウトのすべての見込み客変換オプションが有効化されている場合は、見込み客に十分な潜在的価値が認められたときに、評価者が見込み客を商談または取引交渉登録に変換できます。評価者には、見込み客にリンクする取引先、見込み客にリンクする取引先の担当者、および見込み客にリンクする商談または取引交渉登録の入力を求めるプロンプトが表示されます。

次に、Oracle CRM On

Demandは新しい商談または取引交渉登録を作成し、有効な評価から見込み客を削除します（ただし、必要に応じてまだ表示できます）。

管理者が関連オプションを見込み客変換レイアウトに追加した場合、評価者は見込み客の変換時に次のことも実行できます。

- 見込み客チームのメンバーを、変換プロセスで作成されたか、または見込み客にリンクされた取引先、担当者および商談のチームにコピーします。

取引先、担当者または商談での見込み客チームメンバーのチーム役割およびアクセスレベルは、次のように決定されます。

- **既存のレコードが使用される場合。** 評価者は、チームの見込み客所有者に付与される、リンクされた取引先または担当者でのレコードアクセスレベルを指定する必要があります。見込み客チームの他のすべてのメンバーには、見込み客レコードで持つレコードアクセスレベルがリンクされたレコードで付与されます。ただし、見込み客所有者を含む見込み客チームのすべてのメンバーが、リンクされたレコードですでにチームのメンバーである場合、リンクされたレコードでのユーザーのアクセスレベルは変更されません。見込み客所有者を含むチームのすべてのメンバーが見込み客でのチーム役割を持つ場合、ユーザーはリンクされたレコードで同じ役割を付与されます。これは、リンクされたレコードでユーザーがすでにチーム役割を持つ場合を除きます（この場合、リンクされたレコードでのユーザーの役割は変更されません）。
- **新しいレコードが作成される場合。** 評価者は、チームの見込み客所有者に付与される、新規レコードでのレコードアクセスレベルを指定する必要があります。見込み客チームのその他のメンバーには、見込み客レコードで持つレコードアクセスレベルが新しいレコードで付与されます。見込み客所有者を含むチームのすべてのメンバーが見込み客でのチーム役割を持つ場合、ユーザーは新しいレコードで同じ役割を付与されます。

新規レコードの所有権の詳細は、このトピックの「見込み客変換中に作成されたレコードの所有権」を参照してください。

注:

見込み客でチームメンバーに割り当てられるチーム役割が、リンクされたレコードのレコードタイプでは使用できない場合、[チームの役割] フィールドはリンクされたレコードでそのユーザーに対して空白のままです。

- 見込み客の関連カスタムオブジェクトレコードを、変換プロセスで作成されたか、または見込み客にリンクされた取引先、担当者および商談にリンクします。

変換時の状況

標準アプリケーションでは、見込み客レコードから一部の情報が、変換プロセスで作成されたか、または見込み客にリンクされた取引先、担当者、商談および取引交渉登録レコードの関連するフィールドに継承されます。

レコード間でのフィールドのマッピング方法の例を次の表に示します。この表に表示されるフィールドの一部はデフォルトでマップされますが、マップされないフィールドもあります。企業に対して見込み客フィールドがマップされる方法は、企業の管理者が決定できます。見込み客変換に対するフィールドのマッピングについては、「見込み客変換中の追加フィールドのマッピング」を参照してください。

| 見込み客 | 取引先 | 商談 | 担当者 | 取引交渉登録 |
|------|-----|----|-----|--------|
|------|-----|----|-----|--------|

| 見込み客 | 取引先 | 商談 | 担当者 | 取引交渉登録 |
|---------|---|---|---|----------|
| 住所 | 請求先住所 | なし | 担当者の住所 | 取引住所 |
| 年間売上 | 年間売上 | なし | なし | なし |
| 概算収入 | なし | なし | 総収入 | なし |
| 関連企業 | なし | なし | なし | 関連企業 |
| 関連担当者 | なし | なし | なし | 関連担当者 |
| キャンペーン | ソースキャンペーン 注:取引先が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 | ソースキャンペーン 注:商談が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 | ソースキャンペーン 注:担当者が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 | なし |
| 携帯電話番号 | なし | なし | 携帯電話番号 | 携帯電話 |
| 市 | 請求先住所-市 出荷先市 | なし | 市 | 市 (取引住所) |
| 企業 | 取引先名 | 取引先 | 取引先 | 企業名 |
| 国 | 請求先住所-国 出荷先国 | なし | 国 | 国 |
| 生年月日 | なし | なし | 生年月日 | なし |
| 説明 | なし | 説明 | なし | 理由 |
| 電子メール | なし | なし | 電子メール | 電子メール |
| 予想クローズ日 | なし | クローズ日 | なし | クローズ日 |
| 名前 (名) | なし | なし | 名前 (名) | なし |
| 業種 | 業種 | なし | なし | なし |
| 肩書 | なし | なし | 肩書 | なし |
| 名前 (姓) | なし | なし | 名前 (姓) | なし |
| 見込み客通貨 | なし | なし | なし | 取引通貨 |

マーケティング

| 見込み客 | 取引先 | 商談 | 担当者 | 取引交渉登録 |
|------------|--------------------|---|------------|-------------|
| 見込み客所有者 | なし | なし | なし | なし |
| 見込み客タイプ | 取引先タイプ | なし | 担当者タイプ | なし |
| 敬称 | なし | なし | 敬称 | なし |
| 電子メール送信禁止 | なし | なし | 電子メール送信禁止 | なし |
| 次のステップ | なし | 次のステップ | なし | 次のステップ |
| 従業員数 | 従業員数 | なし | なし | なし |
| 開始パートナー | なし | なし | なし | 開始パートナー |
| 見込売上 | なし | 売上 | なし | 取引サイズ |
| 電話番号 | なし | なし | 勤務先電話番号 | 電話番号 |
| 主要パートナー | なし | なし | なし | 主要パートナー |
| 製品への関心 | なし | [商談名] が [製品への関心] ([担当者氏名]) になる | なし | 製品への関心 |
| 専門職 | なし | なし | 専門職 | なし |
| 承認日 | なし | なし | 承認日 | なし |
| 評価 | なし | なし | なし | なし |
| 照会者 | なし | なし | 照会者 | なし |
| ソース | なし | 見込み客情報源 | 見込み客情報源 | なし |
| 都道府県 | 請求先都道府県 出荷先都道府県 | なし | 都道府県 | 都道府県 (取引住所) |
| Web サイト | Web サイト | なし | なし | なし |
| 勤務先 FAX 番号 | なし | なし | 勤務先 FAX 番号 | なし |
| 郵便番号 | 請求先郵便番号 出荷先郵便番号 | なし | 郵便番号 | 郵便番号 (取引住所) |

さらに、見込み客の変換プロセスの結果、一部のフィールドに別の値が表示されます。新しい値を次の表に示します。

| レコード/フィールド | 変化後の値 |
|-----------------|-------|
| 見込み客レコード | |
| 状態 | 更新済み |
| 取引先レコード | |

| レコード/フィールド | 変化後の値 |
|-------------------|--|
| 所有者 | 見込み客を変換しているユーザー。次の項「見込み客変換中に作成されたレコードの所有権」を参照してください。 |
| 商談レコード | |
| 状態 | 保留中 |
| セールスステージ | ビジョン構築 |
| 確度 | 50% |
| 所有者 | 見込み客を変換しているユーザー。次の項「見込み客変換中に作成されたレコードの所有権」を参照してください。 |
| 担当者レコード | |
| 所有者 | 見込み客を変換しているユーザー。次の項「見込み客変換中に作成されたレコードの所有権」を参照してください。 |
| 取引交渉登録レコード | |
| 名前 | 見込み客の [製品への関心]。このフィールドは上書きできます。 |
| タイプ | 標準 |
| 送信状況 | 未提出。 |

見込み客変換中に作成されたレコードの所有権

標準アプリケーションでは、見込み客が変換されると次のようになります。

- 見込み客に関する[セールス要員]フィールドが入力済みの場合、セールス要員は変換時に作成されたすべての新規レコードの所有者となります。
- 見込み客に関する[セールス要員]フィールドが入力されていない場合、見込み客を変換するユーザーは、変換時に作成されたすべての新規レコードの所有者となります。

ただし、企業の管理者は見込み客変更マッピング機能を使用してこの動作を変更できます。詳細については、見込み客変換中の追加フィールドのマッピングを参照してください。

承認済み見込み客の拒否

承認済み見込み客を拒否することもできます。通常、社内で見込み客を評価するユーザーまたはグループと、承認済み見込み客を売場につなげるセールス要員が異なる場合に、拒否が行われます。このような組織では、承認済み見込み客に割り当てられたセールス要員が、評価者の評価ほどその見込み客に価値がないと判断することがあります。

見込み客を拒否する場合は、セールス要員が拒否の拒否コードを指定する必要があります。必要な場合は拒否理由も指定できます。[拒否コード]に[その他]を選択すると、[拒否理由]は必須フィールドになります。その後、拒否の発生、拒否したユーザー、および拒否の理由は記録されます。

セールス要員は、拒否と同時に見込み客を再度割り当てることもできます。自社のポリシーに基づいて、見込み客をフォローアップのためにマネージャに再度割り当てたり、評価を続行するために最初の評価者に戻したりできます。

「見込み客ホームページ」の使用

見込み客の管理は、「見込み客ホームページ」から開始します。

注:企業の管理者は、「見込み客ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

見込み客の作成

見込み客を作成するには、「最近表示された見込み客 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[見込み客フィールド \(ページ 270\)](#)」を参照してください。

見込み客リストの使用

「見込み客リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、見込み客の標準のリストについて説明します。

| 見込み客リスト | フィルター |
|-----------------|---|
| 見込み客 (全件) | なし |
| 更新済み見込み客 (全件) | 「状態」フィールドが「更新済み」に設定されている見込み客が表示されません。 |
| 承認手続中の見込み客 (全件) | 「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客が表示されます。 |
| 確認済み見込み客 (全件) | 「状態」フィールドが「資格あり」に設定されている見込み客が表示されません。 |
| 最近作成された見込み客 | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。 |
| 最近変更された見込み客 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。 |
| 拒否済み見込み客 (全件) | 「状態」フィールドが「拒否」に設定されている見込み客が表示されます。 |
| 見込み客 (個人) | 次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 「セールス要員」フィールドが自分のユーザー名で、「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客。 ■ 「見込み客所有者」フィールドが自分のユーザー名で、「セールス要員」フィールドが空で、「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客。 |
| 新規見込み客 (個人) | 次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 「セールス要員」フィールドが自分のユーザー名で、「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客。 |

| 見込み客リスト | フィルター |
|--------------------|--|
| | <p>ドが [資格あり] に設定されている見込み客。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [見込み客所有者] フィールドが自分のユーザー名で、 [セールス要員] フィールドが自分のユーザー名以外のユーザー名で、 [状態] フィールドが [承認手続中] に設定されている見込み客。 |
| 最近割り当てられた見込み客 (個人) | <p>割当マネージャによって自分に割り当てられた見込み客が表示されます。リストは最後の割当終了日付によって並べ替えられ、割当マネージャによって最近自分に割り当てられた見込み客がリストの先頭に表示されます。[見込み客ホームページ]の最近割り当てられた見込み客 (個人) セクションが自分の役割の[見込み客ホームページ]レイアウトで使用可能な場合は、このセクションでこのリストを参照することもできます。</p> <p>注: 割当マネージャによって見込み客が自分に割り当てられると、電子メールが自分に自動的に送信されます。電子メール内のURLをクリックしてOracle CRM On Demandにサインインすると、最近割り当てられた見込み客 (個人) リストが自動的に表示されます。</p> |
| 最近作成された見込み客 (個人) | 自分が所有しているすべての見込み客が表示されます。作成日に基づいて並べ替えられ、最近作成された見込み客がリストの先頭に表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された見込み客の表示

[最近表示された見込み客 (個人)] セクションには、最近表示した見込み客が表示されます。

見込み客タスクの使用

[オープン見込み客関連タスク (個人)] セクションには、従業員に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます (上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」)。

注: 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると (たとえば、デフォルト値の [1-高い] から「最高位」に変更すると)、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン (ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前) を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On

Demandでは、「1-

*自分の最高位*という値には上向き矢印が表示されますが、「*自分の最高位*」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On

Demandでは、「優先順位」フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。

「優先順位」フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

- タスクを確認するには、「主題」リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている見込み客を確認するには、見込み客名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

確認済み見込み客の表示

「承認済み見込み客」セクションには、承認された見込み客のリストが表示されます。「氏名」フィールドは、見込み客レコードを開くリンクです。

- 見込み客レコードを開くには、「氏名」フィールドをクリックします。
- リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

レポートを使用した見込み客フォローアップの分析

「見込み客ホームページ」には、1つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On

Demandの標準エディションでは、「見込み客フォローアップ分析」セクションが表示され、最近90日間について見込み客の承認への進展が示されます。「見込み客フォローアップ分析」セクションの使用方法については、「[見込み客フォローアップの分析](#) (ページ 270)」を参照してください。

「見込み客ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、企業の管理者が「見込み客ホームページ」に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の「見込み客ホームページ」にセクションを追加できます。

見込み客ホームページにセクションを追加するには

- 1 「見込み客ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「見込み客ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

見込み客の管理

見込み客を管理するには、次のタスクを実行します。

- [見込み客の再割当](#) (ページ 261)
- [見込み客の承認](#) (ページ 262)
- [見込み客認定スクリプトの使用](#) (ページ 263)
- [見込み客のアーカイブ](#) (ページ 264)
- [見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) (ページ 264)
- [見込み客の拒否](#) (ページ 269)
- [見込み客フォローアップの分析](#) (ページ 270)
- [Oracle Eloqua Engageを使用したマーケティング電子メールの送信](#) (ページ 323)

注: 使用しているOracle CRM On Demand Financial Services Editionに照会機能がある場合は、新しい照会を担当者にリンクすると、新しい見込み客が作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

見込み客の再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、見込み客レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、見込み客を手動で再割当できます。

注: 見込み客レコードは、企業の管理者が [見込み客] レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます (ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り当ててはできません)。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[見込み客] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで [所有者を再割当] チェックボックスをオンにすることによって、見込み客を新しい所有者に再割当することもできます。

見込み客を再度割り当てるには

- 1 再度割り当てる見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [見込み客詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [見込み客編集] ページで、次の該当する操作を行います。
 - [所有者氏名] フィールドまたは [ブック] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。
 - [所有者を再割当] チェックボックスをオンにして、割当マネージャによって見込み客が再度割り当てられるようにします。

注: 割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について \(ページ 47\)](#)」を参照してください。

- 4 変更を保存します。

注:

レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

見込み客の承認

見込み客が商談になる可能性があると判断した場合は、その見込み客を承認できます。通常、企業の管理者によって設定されている評価基準に基づいて見込み客の評価を選択します。

注: 企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客の確認スクリプトの使用については、「[見込み客の確認スクリプトの使用 \(参照 "見込み客認定スクリプトの使用" ページ 263\)](#)」を参照してください。

作業前の準備。 この手順を実行するには、ユーザーの役割に [見込み客の承認] 権限が含まれている必要があります。

見込み客を承認するには

- 1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [見込み客詳細] ページの必要なフィールドが入力されていることを確認します。

見込み客を承認する前に入力する必要があるフィールドの詳細は、「[見込み客認定の必須フィールド \(ページ 263\)](#)」を参照してください。
- 3 [承認済みとしてマーク] をクリックします。

必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合は、見込み客の [状態] フィールドの値が [承認済み] に変更されます。

注: [承認済みとしてマーク] をクリックした後にエラーメッセージが表示される場合は、[承認日] フィールドが読み取り専用値を使用してカスタマイズされていないことを確認します。

見込み客認定スクリプトの使用

企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客の確認スクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

注：見込み客を承認する前に入力する必要があるフィールドの詳細は、「[見込み客認定の必須フィールド \(ページ 263\)](#)」を参照してください。

見込み客認定スクリプトを使用するには

- 1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法の詳細については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。

- 2 [見込み客詳細] ページで、スクロールダウンして [見込み客認定スクリプト] セクションを表示し、[追加] をクリックします。

注：[見込み客認定スクリプト] セクションが表示されない場合は、このページの右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [見込み客認定スクリプト] セクションを追加します。このセクションは、企業の管理者が見込み客認定スクリプトを設定した場合にのみ利用可能です。

- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。

- 4 [見込み客認定スクリプト] ウィンドウで、スクリプトの各質問の回答を選択し、[保存] をクリックします。

[見込み客詳細] ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

見込み客認定の必須フィールド

見込み客の状態を[資格あり]に設定すると、見込み客の特定のフィールドは常に必須になり、他のフィールドも次のように必須になる場合があります。

- [名前 (名)]および[名前 (姓)]フィールドは常に必須です。

- 標準アプリケーションでは、次のフィールドも必須です：

[所有者氏名]、[評価]および[セールス要員]。これは、見込み客を直接承認する場合と見込み客認定スクリプトを使用する場合の両方に当てはまります。見込み客認定スクリプトが見込み客の[状態]フィールドを[資格あり]に設定しようとする場合に、1つ以上の必須フィールドが入力されていないと、エラーメッセージが表示され、スクリプトはスクリプトに定義されている認定のしきい値を見込み客が満たさなかったと見なします。スクリプトは、スクリプトに定義された、しきい値条件を満たさなかった場合の結果に従って [状態] フィールドを設定します。

管理者は企業プロファイルの次の設定を選択解除することにより、見込み客認定に対して[所有者氏名]、[評価]および[セールス要員]フィールドが必須にならないように動作を変更できます：

見込み客に資格を与えるには、[所有者氏名]、[評価]、および[セールス要員]の有効化が必要です。

- 企業はオプションでビジネスプロセスを作成して、1つ以上のフィールドに値が入力されていないか、特定の値が設定されていない場合に、見込み客の状態を[資格あり]に設定できないようにすることができます。これを行うには、管理者が

見込み客レコードタイプにビジネスプロセスを設定して、[資格あり]状態値に推移ステートを設定する必要があります。ビジネスプロセスを設定する方法については、「プロセス管理」を参照してください。

見込み客のアーカイブ

見込み客として認定しないで、追求する価値がないとしてアセスメントプロセスから除外することもできます。アーカイブされた見込み客は削除されずに、データベース内でアーカイブ済みの状態が付けられます。

作業前の準備：この手順を行うには、ユーザーの役割に [Archive Leads (見込み客をアーカイブ)] 権限が含まれている必要があります。

見込み客をアーカイブするには

- 1 アーカイブする見込み客を選択します。
見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [見込み客詳細] ページで、[アーカイブ] をクリックします。
見込み客の [状態] フィールドが [アーカイブ] に変わります。

見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合、見込み客レコードを変換することによって、取引先、担当者、取引交渉登録および商談のレコードを作成したり、見込み客情報を既存レコードにコピーしたりできます。新規商談レコードには、企業の設定に応じて、売上計算に影響を与える情報を含めることができます。変換プロセスとそのフィールドや値への影響の詳細は、「[見込み客](#) (ページ 252)」の「変換時の状況」を参照してください。

注：通常、承認済みの見込み客は商談に変換します。「[見込み客の承認](#) (ページ 262)」を参照してください。

ここでは、2つのシナリオに対する手順を説明します。

シナリオ1。キャンペーンを実施した結果、新しい見込み客を獲得しました。各見込み客レコードには、見込み客の名前と企業名が含まれます。この見込み客の情報を使用して、新しい担当者レコードと新しい取引先レコードを作成し、可能であれば、新しい商談レコードを作成します。

シナリオ2。既存の取引先および担当者を対象としてキャンペーンを実施します。このキャンペーンで獲得した見込み客を商談に変換します。

作業前の準備。この手順を実行するには、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定](#) (ページ 266)」の説明に従って、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定する必要があります。「[見込み客を変換](#)」ページには、役割に対して選択した見込み客変換レイアウトに従って、ユーザーの役割に使用可能な変換オプションのみが表示されます。役割に対して見込み客変換レイアウトが選択されていない場合は、デフォルトの見込み客変換レイアウトが適用されます。

見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには

- 1 変換する見込み客を選択します。
見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [見込み客詳細] ページで、[変換] をクリックします。
- 3 [見込み客から商談に変換] ページで、次の該当する操作を行います。
 - この見込み客の新しい取引先および担当者レコードを作成するには（シナリオ 1）、[新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。

[取引先] セクションでは、見込み客の [企業] フィールドが [取引先名] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションでは、見込み客の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。
 - 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。

見込み客レコードに取引先が関連付けられている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。見込み客レコードに担当者が関連付けられている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。
 - 見込み客を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションボタンが選択されていることを確認します。
- 4 (オプション)
見込み客を商談に変換するには、[新規商談を自動作成] オプションを選択し、フィールドにデータを入力します。

注:
見込み客レコードの姓名は、デフォルトで[関連商談]フィールドに表示され、このフィールドは編集できます。標準アプリケーションでは、[売上]、[クローズ日]、[次のステップ]および[説明]フィールドも[見込み客を変換]ページの[商談]セクションに表示されます。これらのフィールドをここで編集でき、値は商談レコードに継承されます。管理者が[見込み客を変換]ページのレイアウトをどのように設定するかに応じて、異なるフィールドが表示される場合があります。
- 5 見込み客チームを取引先、担当者または商談のチームにコピーする場合は、次の操作を実行します。
 - a ページの適切なセクションの[見込み客チームをコピー]チェックボックスを選択します。たとえば、見込み客チームを新しい商談にコピーする場合は、ページの[商談]セクションの[見込み客チームをコピー]チェックボックスを選択します。
 - b ページの適切なセクションで、見込み客所有者に付与するレコードアクセスレベルを選択します。たとえば、ページの[商談]セクションで[見込み客チームをコピー]チェックボックスを選択した場合、[商談チームの見込み客所有者レコードアクセス]フィールドで、新規商談で見込み客所有者に付与するレコードアクセスレベルを選択します。

注:
管理者は、[企業プロフィール]ページの[担当者の親チーム継承の有効化]チェックボックスおよび[商談の親チーム継承の有効化]チェックボックスをオンにすることによって、[担当者]および[商談]レコードタイプのチーム継承を有効にすることができます。[担当者]または[商談]レコードタイプでチーム継承が有効になっている場合、担当者または商談チームは、[見込み客を変換]ページの[担当者]または[商談]セクションで見込み客チームのコピーチェックボックスがオンになっていない場合でも、見込み客変換中に見込み客にリンクされている取引先のチームメンバーを自動的に継承します。
- 6 見込み客の、特定のカスタムオブジェクトレコードタイプの関連レコードを取引先、担当者または商談に関連付けるには、ページの適切なセクションでそのカスタムオブジェクトレコードタイプを関連付けるチェックボックスをオンにします。

注:

どのカスタムオブジェクトレコードタイプをレコードに関連付けることができるかは、[見込み客を変換]ページのレイアウトの設定時に関連オプションを使用可能にすることによって、管理者が決定します。

- 7 (オプション) 見込み客を取引交渉登録に変換するには、[取引交渉登録の自動作成] オプションを選択して、フィールドに入力します。

注:

見込み客レコードからの[製品への関心]フィールドおよび[主要パートナー取引先]フィールドの値は、デフォルトでそれぞれ[取引交渉登録名]フィールドおよび[主要パートナー取引先]フィールドに表示され、これらのフィールドは編集できます。標準アプリケーションでは、[売上]、[クローズ日]、[次のステップ]および[説明]フィールドも[見込み客を変換]ページの[取引交渉登録]セクションに表示されます。これらのフィールドをここで編集でき、値は取引交渉登録レコードに継承されます。管理者が[見込み客を変換]ページのレイアウトをどのように設定するかに応じて、異なるフィールドが表示される場合があります。

- 8 見込み客を変換するには、[保存]をクリックします。

変換が完了すると、次のような結果になります。

- [見込み客詳細] ページが再度開き、次に示すフィールド値が表示されます。それらのほとんどの値は [見込み客情報の更新] ページで選択した情報に基づいています。
 - 見込み客の [状況] フィールドの値は [更新済み] です。
 - [関連取引先] および [関連担当者] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの値と同じです。
 - 見込み客を商談に変換した場合、[関連商談] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの新しい商談名と同じです。
 - 見込み客を商談に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい商談レコードでは、変換済みの見込み客が商談レコードにリンクされます。
 - 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、関連取引交渉登録フィールド値は [見込み客を変換] ページで指定した新規取引交渉登録名と同じです。
 - 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい取引交渉登録レコードも変換済み見込み客にリンクされます。
- 見込み客を商談に変換した場合 (ステップ4) または見込み客を取引交渉登録に変換した場合 (ステップ7)、新しい商談または取引交渉登録レコードは、その見込み客から一部のフィールド値を継承します。
- 見込み客レコードは変換後も表示できますが、ビジネスプロセスは適切な商談または取引交渉登録レコードに移行します。

注: 同じ見込み客を取引先または担当者に複数回変換できますが、見込み客を取引交渉登録または商談に変換できるのは1回のみです。見込み客を取引交渉登録または商談に変換した場合は、その見込み客を後で別の取引交渉登録または商談に変換することはできません。ただし、取引交渉登録に変換された見込み客を別の取引先または担当者に再変換することはできます。

見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定

見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを適切に設定しておく必要があります。変換プロセスに関連しているレコードタイプや、企業の管理者が見込み客変換ページをどのように設定しているかなどの条件に応じて、次の1つまたは複数のオプションを使用して見込み客を変換できます。

- 変更しない

- 自動作成
- 既存を使用

このトピックでは、見込み客を変換するときに必要な役割およびアクセスプロファイルの設定を、使用するオプションと変換プロセスに関連するレコードタイプの組合せ別に説明します。

見込み客を変換するための役割の設定

見込み客を特定のレコードタイプのレコードに変換するには、ユーザーの役割を次のように設定する必要があります。

- 見込み客変換権限を有効にする必要があります。
- 既存を使用オプションを使用して見込み客を別のレコードタイプに変換するには、関連するレコードタイプに対して [アクセス可能] 設定を有効にする必要があります。
- 自動作成オプションを使用して見込み客を別のレコードタイプに変換するには、関連するレコードタイプに対して [アクセス可能] 設定と作成可能設定を有効にする必要があります。

見込み客を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表では、見込み客を変換するのに必要になる最低限のアクセスレベルを示しています。ここに示したアクセスレベルが、Oracle CRM On

Demandが使用しているアクセスプロファイルに存在している必要があります。特定のレコードタイプのレコードに対するアクセスレベルはこのアクセスプロファイルから取得されます。

次の表では、見込み客レコードタイプで必要になる最低限のアクセスレベルを示しています。

| レコードタイプ | アクセスレベル |
|---------|---------|
| 見込み客 | 読み取り/編集 |

次の表では、見込み客レコードタイプに関連するレコードタイプで必要になる最低限のアクセスレベルを示しています。

| レコードタイプ | 関連レコードタイプ | アクセスレベル |
|---------|------------------|---------|
| 見込み客 | 完了済み活動 | 読み取り/編集 |
| | オープン活動 | 読み取り/編集 |
| | カスタムオブジェクト01から03 | 読み込み |
| | カスタムオブジェクト04から40 | 読み取り/編集 |
| | 見込み客チーム | 読み取り/編集 |

次の表では、変換プロセスに関連するトップレベルのレコードタイプで最低限必要になるアクセスレベルを、変換プロセスで選択するオプション別に示しています。

注意:

見込み客変更ページで作成しないオプションを選択した場合、レコードタイプに対するアクセスレベルは関係ありません。

| レコードタイプ | 既存を使用 | 自動作成 |
|---------|--------|--------|
| 取引先 | 読み取り専用 | 読み取り専用 |
| 活動 | 読み取り専用 | 読み取り専用 |
| 担当者 | 読み取り専用 | 読み取り専用 |
| 取引交渉登録 | 該当なし | 読み取り専用 |
| 商談 | 該当なし | 読み取り専用 |

次の表では、関連するレコードタイプで必要になる最低限のアクセスレベルを、変換プロセスで選択するオプション別に示しています。

| レコードタイプ | 関連レコードタイプ | 既存を使用 | 自動作成 |
|---------|------------------|------------|---|
| 取引先 | 取引先チーム | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| | 住所 | 読み取り専用 | 見込み客に住所が含まれている場合は、読み取り/作成。含まれていない場合、アクセスレベルは関係ありません |
| | カスタムオブジェクト01から03 | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| 担当者 | 取引先 | 読み取り専用 | 読み取り専用 |
| | 住所 | 読み取り専用 | 見込み客に住所が含まれている場合は、読み取り/作成。含まれていない場合、アクセスレベルは関係ありません |
| | 担当者チーム | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| | カスタムオブジェクト01から03 | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| 商談 | 担当者 | 該当なし | 読み取り/作成 |
| | カスタムオブジェクト01から03 | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| | 商談チーム | 読み取り/作成/編集 | 読み取り/作成/編集 |
| | 売上 | 該当なし | 読み取り/作成/編集 |

見込み客に関連付けられた活動およびカスタムオブジェクトレコードへのアクセス

標準アプリケーションでは、次のすべてに対する編集アクセス権がないと、見込み客変換に失敗します。

- 見込み客の関連活動。
- 見込み客の、カスタムオブジェクトレコードタイプの関連レコード（それらのレコードを取引先、担当者または商談に関連付けるオプションを[見込み客を変換]ページで選択した場合）。

ただし、管理者が企業プロフィールで編集可能な関連オブジェクトのみを変換する設定を選択していると、見込み客に関連付けられているすべての活動および関連カスタムオブジェクトレコードに対する編集アクセス権がなくても、見込み客を正常に変換できます。その場合、編集アクセス権のある関連レコードのみが、変換後に作成または更新されるレコードにリンクされます。

Oracle CRM On

Demandでどのアクセスプロフィールが使用されるかについての詳細は、次のトピックを参照してください。

- プライマリレコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法
- 関連レコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法

注意: 見込み客を取引先登録に変換するには、企業でOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionを使用するための設定が行われている必要があります。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『*Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*』を参照してください。

見込み客の拒否

承認済み見込み客を商談に転換しないで、評価の結果が示すほどの価値がないとして見込み客管理プロセスから除外することもできます。見込み客を拒否しても削除はされずに、アーカイブ済みの状態で企業のレコードに残ります。

作業前の準備。 この手順を実行するには、ユーザーの役割に [見込み客を拒否] 権限が含まれている必要があります。

承認済み見込み客を拒否するには

- 1 拒否する見込み客を選択します。
見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [見込み客詳細] ページで、[拒否] をクリックします。
- 3 [見込み客を拒否] ページで、情報を入力します。
 - [拒否コード] フィールドで、ドロップダウンリストから値を選択します。

注:

[見込み客を拒否] ページに[状態]フィールドが表示されます。これは読取り専用であり、[拒否]に設定されています。管理者は、親ピックリストとして[状態]フィールドを持ち、関連ピックリストとして[拒否コード]フィールドを持つカスケード式ピックリストを定義することで、[拒否コード]フィールドで選択できる値を制限できます。

- (オプション) [拒否理由] フィールドに、拒否の理由を入力します。

注: [拒否コード] が [その他] に設定されている場合、[拒否理由] フィールドは必須です。

- 見込み客を新しい所有者に再割当するには、[所有者を再割当] チェックボックスをオンにします。

企業の管理者が見込み客割当ルールを設定している場合に「所有者を再割当」チェックボックスをオンにすると、割当マネージャがトリガーされ、見込み客割当ルールを使用して見込み客が再度割り当てられます。企業のポリシーによって、拒否された見込み客は、元の所有者または元の所有者の管理者に再割り当てされます。

割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)」を参照してください。

4 「拒否を確定」をクリックします。

「見込み客詳細」ページには、ユーザー名、拒否コード、拒否の理由（指定した場合）など、拒否に関する情報が再表示されます。見込み客の「状態」フィールドの値は「拒否」に変更されます。

見込み客フォローアップの分析

標準エディションのOracle CRM On

Demandでは、「見込み客ホームページ」の「見込み客フォローアップ分析」セクションに、過去90日に見込み客に対して行われた承認作業の進行状況の分析に役立つ情報が表示されます。

「見込み客ホームページ」のこのセクションでは、次の操作を行います。

- 様々な視点からセールスチームのパフォーマンスを評価します。
- 「見込み客所有者」または「セールス要員」を選択して、各セールスチームメンバーの見込み客状況を表示します。
- データを月単位または週単位で表示して、それらの期間の見込み客の状況を参照します。
- セールスプロセスに沿って見込み客を進めるために必要なアクションを識別します。
- 見込み客リストを表示するには、チャートのセグメントをクリックします。
- これらの分析をダウンロードまたは印刷します。

見込み客フィールド

「見込み客編集」ページを使用して、見込み客を追加したり、既存の見込み客の詳細を更新したりできます。「見込み客編集」ページには、見込み客に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: 「見込み客リスト」ページおよび「見込み客詳細」ページで見込み客を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------|----|
| 主要見込み客情報 | |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 会社 | 企業名。取引先名に相当します。 |
| 電子メール | 見込み客の電子メールアドレス。電子メールアドレスでの使用がサポートされている文字の詳細は、「 電子メールアドレスの特殊文字について (ページ 64)」を参照してください。 |
| 電子メール送信禁止 | 見込み客が示した電子メール受信希望の有無。 |
| 商談関連情報 | |
| 状態 | 見込み客の状況（承認手続中、承認済み、更新済み、拒否、アーカイブ済みなど）。 [見込み客編集] ページでだけ変更できます。[新規見込み客] ページでは変更できません。 このフィールドの値と説明については、後述の「状態フィールドの値」を参照してください。 |
| 評価 | 自社で設定されている評価基準に基づく評価（A = 最高、B = 良好、C = 不良、D = 最低など）。 |
| 製品への関心 | 見込み客が興味を示した製品またはサービス。 |
| 見込売上 | 自分で選択した、または企業の管理者が選択した通貨での見込売上。 |
| 予想クローズ日 | 見込み客のクローズ予定日時。 |
| 次のステップ | 次に実行するステップの説明。 |
| ソース | 自社で設定されている情報源のカテゴリ（[広告]、[ダイレクトメール]、[イベント]、[プロモーション]、[照会]、[ショー]、[Web]、[パートナー]、[購入]、[レンタル]、[その他] など）。 |
| キャンペーン | 見込み客を獲得したキャンペーンまたは見込み客にリンクされているキャンペーン。 |
| 業種 | 自社で設定されている見込み客の業種カテゴリ。 |
| 年間売上 | 見込み客の企業の年間売上。 |
| 追加情報 | |
| 関連取引先 | 見込み客にリンクされた取引先。見込み客を商談に変換するために必要です。 |
| 関連担当者 | 見込み客にリンクされた担当者。見込み客を商談に変換するために必要です。 |
| 関連取引交渉登録 | 見込み客にリンクされた取引交渉登録。このフィールドは、見込み客が取引交渉登録に変換されたときに自動的に設定されます。 |
| 関連商談 | 見込み客にリンクされた商談。見込み客を商談に変換するために必要です。 |
| 所有者 | 見込み客レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドも |

| フィールド | 説明 |
|---------|---|
| | たは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 所有者氏名 | 見込み客レコードの所有者。 |
| 所有者を再割当 | <p>見込み客を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が見込み客割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、Oracle CRM On Demandで割当マネージャがトリガーされます。これにより見込み客が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> <p>注: レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。レコードが再度割り当てられると、見込み客所有者の名前は変更されます。</p> |
| セールス要員 | <p>自社が見込み客に割り当てたセールス要員の名前。</p> <p>取引先と見込み客の関連付け方法によっては、見込み客の[セールス要員]フィールドが次のように自動的に更新される場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 見込み客レコードの[関連取引先]フィールドで取引先を選択して取引先を見込み客に明示的に関連付け、その取引先に所有者が割り当てられている場合に、見込み客レコードの取引先を関連付ける際に[セールス要員]フィールドを自動更新が企業プロフィールでオンになっていれば、見込み客の[セールス要員]フィールドには、選択した取引先の所有者名が自動的に入力されます。その設定がオフになっていると、見込み客の[セールス要員]フィールドは自動的に入力されません。 ■ 取引先の関連レコードとして見込み客を作成すると、見込み客レコードの[関連取引先]フィールドに取引先の名前が入力されますが、見込み客レコードの取引先を関連付ける際に[セールス要員]フィールドを自動更新が企業プロフィールでオンになっていても、見込み客レコードの[セールス要員]フィールドは自動的に入力されません。 |
| 説明 | 見込み客に関するその他の情報。16,350文字に制限されます。 |
| Web サイト | 見込み客にリンクされているWebサイト。 |
| 所有権状況 | 見込み客の所有権に対する現在の状況。 |
| 専門職 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 概算収入 | 通貨フィールド。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 生年月日 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 年齢 | [生年月日] フィールドから計算されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 承認日 | [状況] フィールドを [資格あり] に設定すると、現在の日付が自動的に入力されません。 |

状態フィールドの値

見込み客が見込み客管理プロセス内を移動している間、見込み客の [状態] フィールドには、プロセス内での見込み客の状況が表示されます。状況値は見込み客にフィルターを適用するために主に使用されます。見込み客管理プロセスの詳細は、「[見込み客](#) (ページ 252)」を参照してください。

次の表では、状態フィールドで使用できる値を示しています。

| 状態 | 説明 |
|---------|--|
| アーカイブ済み | アーカイブ手順を完了した状態（「 見込み客のアーカイブ (ページ 264)」）。見込み客は、自社の売上につながらないと判断され、評価プロセスから除外されています。 |
| 更新済み | 変換手順を完了した状態（ 見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 (ページ 264)）。見込み客は、商談になる価値があると判断されています。 |
| 資格あり | 承認手順を完了した状況（「 見込み客の承認 (ページ 262)」）。見込み客は、承認プロセスに合格しています。見込み客に割り当てられたセールス要員が新しい所有者になります。 |
| 承認手続中 | 作成手順を完了した状況（「 見込み客の承認 (ページ 262)」）。見込み客が作成され、承認プロセス中であるか、承認プロセスを開始しようとしています。デフォルトの所有者は見込み客を作成したユーザーになります。 |
| 拒否 | 拒否手順を完了した状況（「 見込み客の拒否 (ページ 269)」）。承認済み見込み客は、最初の評価に見合う価値がないと判断されています。 |

4 セールス

Oracle CRM On Demandには、セールス情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **取引先**：これらのページでは、取引を行う企業に関する情報を管理します。
- **担当者**：これらのページでは、取引先と商談の担当者を追跡します。
- **商談**：これらのページでは、売上を生み出す可能性がある商談を管理します。
- **売上予想**：これらのページでは、既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

見込み客は商談に変わる可能性があるため、見込み客レコードタイプはセールスエリアにも関連付けられます。

Oracle CRM On Demandには、セールスおよびビジネス計画の情報を管理するためにも、次のレコードタイプが用意されています。

- **ビジネス計画**：これらのページでは、取引先、担当者、または製品の戦略目標とアクションを設定します。
- **目標**：これらのページでは、達成する高レベルの目標を管理します。
- **計画取引先**：これらのページでは、取引先がビジネス計画にどのようにマップされているかを追跡します。
- **計画担当者**：これらのページでは、担当者をビジネス計画に関連付けます。
- **計画商談**：これらのページでは、商談をビジネス計画に関連付けます。

販売管理

販売を管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 [商談の管理プロセス](#) (ページ 276)
- 2 [取引先の管理プロセス](#) (ページ 276)
- 3 [担当者の管理プロセス](#) (ページ 277)
- 4 [セールスユーザーの売上予想の管理プロセス](#) (ページ 278)
- 5 [売上予想管理者の売上予想の管理プロセス](#) (ページ 278)
- 6 [カレンダー/活動の管理プロセス](#) (ページ 278)

商談の管理プロセス

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 商談の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[商談フィールド](#) (ページ 349)」を参照してください。
- 2 新しい商談レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。
- 3 製品売上レコードを商談に追加します。詳細については、「[製品の商談へのリンク](#) (ページ 338)」を参照してください。
- 4 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) (ページ 304)」および「[役割の追加](#)」を参照してください。
- 5 商談に関連する活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」および「[メモの追加](#) (ページ 154)」を参照してください。
- 6 商談の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)」を参照してください。
- 7 商談セールスステージを更新します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) (ページ 329)」を参照してください。
- 8 商談に関連するパートナーおよび競合会社をリンクします。詳細については、「[商談のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 336)」を参照してください。
- 9 商談を査定し、売上を予想します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) (ページ 329)」を参照してください。

取引先の管理プロセス

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 取引先の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[取引先フィールド](#) (ページ 300)」を参照してください。
- 2 新しい取引先レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。
- 3 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) (ページ 304)」および「[役割の追加](#)」を参照してください。
- 4 取引先関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」および「[メモの追加](#) (ページ 154)」を参照してください。
- 5 取引先の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)」を参照してください。
- 6 パートナーおよび競合会社を取引先に関連付けます。詳細については、「[取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 293)」を参照してください。

- 7 取引先関係を定義します。詳細については、「[取引先間の関係の追跡](#) (ページ 289)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 8 売上レコードを取引先に追加します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#) (ページ 296)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 9 取引先の売上を予想します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#) (ページ 296)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 10 取引先の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#) (ページ 294)」を参照してください。

担当者の管理プロセス

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 担当者の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[担当者フィールド](#) (ページ 325)」を参照してください。
- 2 新しい担当者レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。
- 3 担当者関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」および「[メモの追加](#) (ページ 154)」を参照してください。
- 4 担当者の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)」を参照してください。
- 5 顧客満足度調査を実行します。詳細は、「[アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)」を参照してください。
- 6 担当者関係を定義します。詳細については、「[担当者間関係の追跡](#) (ページ 317)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 7 売上レコードを担当者に追加します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#) (ページ 318)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 8 担当者の売上を予想します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#) (ページ 318)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。
- 9 担当者の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#) (ページ 294)」を参照してください。
注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。

セールスユーザーの売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 目標を設定します。詳細については、「[目標の管理](#) (ページ 359)」を参照してください。
- 2 商談、取引先、および担当者の売上を予想します。詳細については、「[売上予想](#) (ページ 351)」を参照してください。
- 3 売上予想を確認します。詳細については、「[売上予想の確認](#) (ページ 354)」を参照してください。
- 4 売上予想を更新します。詳細については、「[売上予想の更新](#) (ページ 356)」を参照してください。
- 5 売上予想を提出します。詳細については、「[売上予想の提出](#) (ページ 358)」を参照してください。

売上予想管理者の売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 企業の会計カレンダーを設定します。詳細については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。
- 2 売上予想階層を決定します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)」を参照してください。
- 3 ユーザー目標を設定します。詳細については、「[ユーザーのセールス目標の設定](#)」を参照してください。
- 4 日付、タイプ、期間、参加者など、売上予想定義を作成します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)」を参照してください。

カレンダー/活動の管理プロセス

カレンダー/活動を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 現在のカレンダーアポイントを確認します。詳細については、「[カレンダー/活動](#) (ページ 191)」を参照してください。
- 2 新しいアポイントとタスクを作成します。詳細については、「[活動の作成](#) (ページ 202)」を参照してください。
- 3 他のユーザーとカレンダーを共有します。詳細については、「[他のユーザーのカレンダーの表示](#) (ページ 229)」を参照してください。
- 4 主要なタスクを追跡および管理します。詳細については、「[カレンダー/活動](#) (ページ 191)」を参照してください。

見込み客（セールス側）

見込み客は、セールスプロセスで重要な役割を果たします。セールスプロセスは、見込み客の生成から始まる場合があります。見込み客は、認定から変換に段階的に移行します。セールスプロセスの詳細は、「[マーケティングの管理](#)（ページ 243）」を参照してください。見込み客は、担当者、取引先、取引交渉登録および商談に変換できます。見込み客が商談または取引交渉登録に変換された後は、セールスプロセスの段階に入ります。商談レコードまたは取引交渉登録レコードの特定のフィールドの値は、見込み客レコードから取得されます。これらの値は、セールスプロセス中に変換された見込み客のマッピングに基づいています。

取引先

取引先の各ページを使用して、取引先を作成、更新、および追跡します。取引先は一般的にはビジネスの相手企業ですが、パートナー、競合会社、関連会社などを取引先として追跡することもできます。

取引先レコードが企業の経営管理の中心となっている場合は、取引先について可能なかぎり詳しい情報を入力します。[地域] フィールドまたは[業種] フィールドなどの一部の情報は、情報を分類する方法の1つとして、レポート作成で使用できます。同様に、[地域] または[業種] のフィールドが入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先の管理](#)（ページ 281）

【取引先ホームページ】の使用

取引先の管理は、[取引先ホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

取引先の作成

取引先を作成するには、[最近表示された取引先(個人)] セクションの[新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)（ページ 51）」および「[取引先フィールド](#)（ページ 300）」を参照してください。

取引先リストの使用

[取引先リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、取引先の標準のリストについて説明します。

| 取引先リスト | フィルター |
|--|----------------------------------|
| 取引先（全件） | 取引先名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての取引先 |
| 顧客取引先（全件） | 取引先タイプが顧客に設定された取引先 |
| All Account Competitor Accounts（取引先競合会社の取引先（全件）） | 取引先タイプが競合会社に設定された取引先 |
| All Account Partner Accounts（取引先パートナーの取引先（全件）） | 取引先タイプがパートナーに設定された取引先 |
| 見込み顧客取引先（全件） | 取引先タイプがプロスペクトに設定された取引先 |
| 最近作成された取引先 | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての取引先 |
| 最近変更された取引先 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての取引先 |
| リファレンス可能取引先（全件） | [リファレンス] チェックボックスがオンになっている取引先 |
| トップ取引先（全件） | 優先度が高に設定された取引先 |
| 取引先（個人） | [所有者] フィールドに名前がある取引先 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された取引先の表示

[最近表示された取引先（個人）] セクションには、最近表示した取引先が表示されます。

取引先タスクの使用

[オープン取引先関連タスク (個人)] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注： 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1- 高い] から「最高位」に変更すると）、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On

Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On

Demandでは、「1-

自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On

Demandでは、「優先順位」フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。

「優先順位」フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている取引先を確認するには、取引先名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートを使用した取引先の実績の分析

[取引先ホームページ] では、1つ以上のレポートセクションを表示できます（企業の管理者は、ページに表示されるレポートセクションを指定できます）。Oracle CRM On

Demandの標準エディションでは、[取引先分析] セクションが表示され、取引先の分散や確定売上の包括的な分析が示されます。[取引先分析] セクションの使用方法については、「[取引先の実績の分析](#) (ページ 300)」を参照してください。

[取引先ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [取引先ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [取引先ホームページ] にセクションを追加できます。

取引先ホームページにセクションを追加するには

- 1 取引先ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [取引先ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

取引先の管理

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引先の再割当](#) (参照 "[取引先を再割当](#)" ページ 283)
- [取引先のプライマリ担当者の変更](#) (ページ 283)
- [取引先へのレコードのリンク](#) (ページ 284)
- [ポートフォリオ口座のリンク](#) (ページ 287)
- [親取引先の指定](#) (ページ 287)

- [表示される取引先レコードの制限](#) (ページ 288)

- [取引先間の関係の追跡](#) (ページ 289)

注: これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [取引先と担当者間の関係の追跡](#) (ページ 290)

- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 293)

- [資産の追跡](#) (ページ 294)

- [取引先ごとの売上の追跡](#) (ページ 296)

注: これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)

注: これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [複数の取引先のためのアポイントの作成](#) (ページ 299)

- [取引先の実績の分析](#) (ページ 300)

ユーザー役割に地図統合権限が含まれる場合、[近接検索の実行](#) (ページ 393)の手順を実行することもできます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)

- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)

- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)

- [リストの使用](#) (ページ 120)

- [アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)

- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先フィールド](#) (ページ 300)

- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) (ページ 279)

- [レコードの詳細ページでのイメージの表示](#) (ページ 65)

- [Oracle Social Networkの使用](#) (ページ 483)

- [分析](#) (ページ 918)

- [データのインポート](#)

取引先を再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、取引先レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、取引先を手動で再割当できます。

注：取引先レコードは、企業の管理者が[取引先]レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます（ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り当てることはできません）。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)（ページ 47）」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[取引先]レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで[取引先を再割当]チェックボックスをオンにすることによって、取引先を新しい所有者に再割当することもできます。

取引先を再割当するには

1 再割当する取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

3 [取引先編集] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- [所有者] フィールドまたは[ブック] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。
- [取引先を再割当] チェックボックスをオンにして割当マネージャをトリガーし、取引先を再割当します。

注：割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)（ページ 47）」を参照してください。

4 変更を保存します。

注：

レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

取引先のプライマリ担当者の変更

1つの取引先に複数の担当者が存在することがありますが、その場合は、そのうちの1人を取引先のプライマリ担当者として指定する必要があります。デフォルトでは、取引先に対して最初に追加された担当者がプライマリ担当者になりますが、この設定を変更することができます。

取引先のプライマリ担当者を変更するには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

注: [取引先詳細] ページに [プライマリ担当者] フィールドが表示されない場合は、社内の管理者に、このフィールドをページレイアウトに追加してもらってください。

ヒント:社内でインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでプライマリ担当者をインラインで変更できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

3 [取引先編集] ページで、[プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックします。

4 [ルックアップ] ウィンドウで、新しいプライマリ担当者を選択します。

注:

取引先のプライマリ担当者として選択できるのは、取引先にすでにリンクされた担当者のみです。さらに、[取引先担当者リスト] フィールドが [ルックアップ] ウィンドウに表示された場合、取引先にすでにリンクされた担当者が含まれる [担当者] リストのみが [取引先担当者リスト] フィールドで選択に使用できます。担当者の検索に別のリストを選択することはできません。

5 [取引先編集] ページで [保存] をクリックします。

注:

[取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで [プライマリ担当者] チェックボックスが表示されない場合でも、[取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションには、取引先にリンクされている担当者リストの最初の担当者として取引先のプライマリ担当者が表示されます。[リストを全表示] をクリックしてリンクされている担当者の全リストを開くと、[名前 (姓)] や [名前 (名)] を使用してリストをソートした場合でも、プライマリ担当者がリストページ上の最初のレコードとして表示されます。

リスト内でのプライマリ担当者の位置は、リストに含まれているレコードの数とリストページに表示するレコード数によって決まります。たとえば、ある取引先に180件の担当者がリンクされており、その取引先のプライマリ担当者の姓がアルファベットの最後の文字で始まり、リストページに100件のレコードを表示すると仮定します。この場合、[名前 (姓)] フィールドを使用してリストをソートしたとき、プライマリ担当者はリストの2ページ目の最初のレコードとして表示されます。

取引先へのレコードのリンク

詳細ページで作成した新しいレコード（担当者、活動など）を取引先レコードにリンクできます。リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

選択した取引先にリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、[取引先詳細] ページから作成した担当者は、取引先にリンクされ、[担当者] ページに表示されます。

取引先レコードには、別のレコードにリンクされた後に継承される情報が含まれています。たとえば、商談レポートでは、レコードを地域別または業種別に表示できます。商談レコードには地域や業種の情報が含まれていないため、リンクされている取引先レコードを参照して、各商談が属するグループが特定されます。したがって、必要に応じていつでもレコードを取引先レコードにリンクできます。

また、他のユーザーを取引先レコードにリンクして、そのレコードの表示を許可することもできます。たとえば、取引をクローズするために職場の同僚のチームと取引先レコードを共有する必要があるとします。チームメンバーには、各役割に基づいて、取引先レコード、およびその取引先にリンクされた担当者と商談レコードに対して異なるアクセス要件を設定できます。

情報を取引先にリンクするには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、該当するセクションまでスクロールし、必要に応じてレコードを取引先にリンクします。

注:企業の管理者は、[取引先詳細] ページで表示できる関連情報のタイプを決定できます。従業員は、参照可能な関連情報セクションの順序を変更したり、使用していない関連情報をすべて非表示にすることができます。詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

次の表に、取引先にリンクできるレコードタイプの一部を示します。

| レコードタイプ | 情報 |
|--------------------|---|
| 商談 | 新しい商談をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 商談フィールド (ページ 349)」を参照してください。 |
| サービスリクエスト | 新しいサービスリクエストをリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 サービスリクエストフィールド (ページ 435)」を参照してください。 |
| メモ | 新しいメモをリンクするには、[新規] をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 注: 企業でこの機能が有効になっている場合は、ページの右上隅のメモアイコンをクリックすると、メモを追加できます。 メモに関する詳細については、「 メモの追加 (ページ 154)」を参照してください。 |
| オープン活動 (アポイントとタスク) | 新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、[新規アポイント] または [新規タスク] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 活動フィールド (ページ 236)」を参照してください。 複数の活動を1つの取引先にリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。 取引先を表示できるユーザーは、取引先にリンクされている活動 (他のユーザーが所有する活動や他のユーザーに割り当てられている活動も含む) も表示できます。 |

| レコードタイプ | 情報 |
|----------|---|
| 担当者 | <p>新しい担当者をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「担当者フィールド (ページ 325)」を参照してください。</p> <p>ヒント : 担当者レコードの重複を避けるために、[追加] をクリックして、[新規担当者] カラムの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで [名前 (名)]、[名前 (姓)] または電子メールアドレスを入力して、[検索] をクリックします。担当者が見つからない場合は、[新規] をクリックして、その担当者のレコードを作成します。</p> <p>その担当者が存在することがわかっている場合は、[追加] をクリックしてこのレコードにリンクします。</p> <p>その担当者の情報を更新するために [担当者詳細] ページを開くには、[名前] リンクをクリックします。担当者を取引先にリンクする方法の詳細は、「取引先と担当者間の関係の追跡 (ページ 290)」を参照してください。</p> |
| 取引先チーム | <p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、[ユーザーを追加] をクリックします。[取引先チーム - ユーザーを追加] ウィンドウで、従業員の名前を選択し、アクセスレベルを指定します。レコードの共有の詳細は、「レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。</p> |
| 取引先パートナー | <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 (ページ 293)」を参照してください。</p> |
| 取引先競合会社 | <p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 (ページ 293)」を参照してください。</p> |

リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

- 1 取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。
- 3 リンク切断または削除を行うリンクがある行で、レコードレベルのメニューから [リンク切断] または [削除] を選択します。
 - **リンク切断**。レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
 - **削除**。リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、[削除項目] ページに移動され、30日後にデータベースから完全に削除されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [資産の追跡](#) (ページ 294)

ポートフォリオ口座のリンク

この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

ポートフォリオ口座は多対一の関係で、1つの取引先にリンクできます。つまり、1つの取引先には多数のポートフォリオ口座をリンクできますが、各ポートフォリオ口座がリンクできるのは1つの取引先のみです。

作業前の準備。ポートフォリオに関連する情報は、デフォルトでは「取引先詳細」ページには表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者がポートフォリオに関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合企業の管理者は、ポートフォリオに関連する情報をユーザーの「取引先詳細」ページのレイアウトに追加する必要もあります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

ポートフォリオサブ取引先をリンクするには

- 1 親取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 「取引先詳細」ページで、ポートフォリオに関連する情報までスクロールし、「新規」をクリックします。
- 3 「ポートフォリオ口座を編集」ページのフィールドに必要な値を入力します。
ポートフォリオ口座の詳細は、「[ポートフォリオ口座のフィールド](#) (ページ 767)」を参照してください。
- 4 レコードを保存します。

親取引先の指定

親子関係を指定することによって、別の企業の子会社などの取引先階層を示すことができます。最初に親取引先を作成し、次にその取引先を子またはサブ取引先の親として選択します。

親取引先を指定するには

- 1 子取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 「取引先詳細」ページで、「編集」をクリックします。

注：企業に対してインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでインラインで親取引先を指定できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

- 3 [取引先編集] ページで、[親取引先] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、親取引先を選択します。
- 5 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索 \(ページ 69\)](#)
- [取引先フィールド \(ページ 300\)](#)

表示される取引先レコードの制限

表示される取引先を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、そのリストの条件を満たす取引先が表示されます。

作業前の準備。リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。[取引先編集] ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモする代わりに、そのレコードの [詳細] ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。

取引先のフィルター済みリストを開くには

- 1 [取引先] タブをクリックします。
- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、作業対象となるリストを選択します。
取引先のデフォルトのフィルター済みリストの説明については、「[\[取引先ホームページ\] の使用 \(ページ 279\)](#)」を参照してください。

取引先のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [取引先] タブをクリックします。
- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、[リスト管理] リンクをクリックします。
- 3 [リスト管理] ページで、[リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 4 「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」の手順を実行します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先フィールド](#) (ページ 300)
- [活動リストの使用](#) (ページ 206)
- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) (ページ 279)

取引先間の関係の追跡

取引先間の関係を追跡する場合は、[取引先関係] ページに情報を保存します。たとえば、この取引先への投資者またはこの取引先の関連会社を追跡する必要があります。

それには、まず、関係を追跡する取引先を、その取引先のレコードにリンクします。(リンクする取引先の数に制限はありません)。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

注： 関係の追跡機能は、Oracle CRM On

Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。取引先間の関係を追跡するには、[拡張された担当者および取引先の関係へのアクセスの管理] 権限を企業の管理者の役割に含めたうえ、企業の管理者が、取引先間の関係を追跡するユーザーの[拡張された取引先の関係へのアクセス] 権限を有効にする必要があります。

企業の管理者は、取引先関係に関する追加情報を保存するカスタムフィールドを作成でき、これらのカスタムフィールドを[取引先関係編集] ページレイアウトに追加できます。その後、取引先関係レコードにアクセスできるユーザーは、カスタムフィールドの情報を表示および更新できます。

作業前の準備。 取引先にリンクする組織ごとに、取引先レコードを作成します。この機能は、ご使用のアプリケーションのバージョンによっては使用できないことがあります。

取引先間の関係を追跡するには

- 1 取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、[取引先関係] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 情報を更新するには、既存の取引先関係の[編集] リンクをクリックします。
- 3 [取引先関係編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、取引先間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|-------|---|
| 関連取引先 | [ルックアップ] アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。 |

| フィールド | コメント |
|---------|--|
| 役割 | 取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。 |
| 役割をリバース | 取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。 |
| 開始日 | このフィールドを使用して、取引先間の関係の開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。 |
| 終了日 | このフィールドを使用して、取引先間の関係の終了日を記録できます。 |

4 レコードを保存します。

取引先と担当者間の関係の追跡

取引先は、いくつかの方法で担当者にリンクできます。[取引先詳細] ページでは、既存の担当者を取引先にリンクしたり、取引先に自動的にリンクする新しい担当者を作成できます。同様に、[担当者詳細] ページでは、既存の取引先を担当者にリンクしたり、担当者に自動的にリンクする新しい取引先を作成できます。

取引先担当者の情報について

取引先と担当者をリンクした後は、[取引先担当者編集] ページに取引先担当者の詳細を表示できます。企業の管理者は、取引先担当者に関する追加情報を格納するためのカスタム項目を作成し、そのカスタムフィールドを[取引先担当者編集] ページレイアウトに追加できます。これによって、取引先担当者レコードにアクセスできるユーザーは、カスタム項目の情報を表示および更新できます。

企業の管理者は、取引先担当者項目リンクを使用して取引先担当者のカスタム項目を作成します（このリンクは、Oracle CRM On

Demandの[アプリケーションカスタマイズ] ページで[取引先] および[担当者] レコードタイプに対して使用できます）。企業の管理者は、[取引先担当者ページレイアウト] リンクを使用して[取引先担当者編集] ページのレイアウトを作成します（このリンクは、[取引先] および[担当者] レコードタイプに対しても使用できます）。カスタム項目の追加およびページレイアウトの作成の詳細は、「アプリケーションカスタマイズ」を参照してください。

取引先のプライマリ担当者について

1つの取引先に複数の担当者をリンクできますが、その場合は、リンクした担当者のうちの1人を取引先のプライマリ担当者として指定する必要があります。取引先にリンクした最初の担当者が自動的にその取引先のプライマリ担当者に指定されますが、後から別の担当者を取引先のプライマリ担当者として指定できます。取引先のプライマリ担当者の変更の詳細は、「[取引先のプライマリ担当者の変更](#) (ページ 283)」を参照してください。

[取引先詳細] ページレイアウトに[プライマリ担当者] フィールドが含まれている場合、[取引先詳細] ページの[プライマリ担当者] フィールドにプライマリ担当者の名前が表示されます。また、レイアウトに[プライマリ担当者] チェックボックスが含まれている場合、[取引先詳細] ページの[担当者] 関連情報セクション内で、プライマリ担当者の行内にある同チェックボックスが選択されます。[プライマリ担当者] フィールドおよび[プライマリ担当者] チェックボックスをレイアウトに含めるかどうかは、管理者が決定します。

[取引先詳細] ページの[担当者] 関連情報セクションで[プライマリ担当者] チェックボックスが表示されない場合でも、[取引先詳細] ページの[担当者] 関連情報セクションには、取引先にリンクされている担当者リストの最初の担当者として

取引先のプライマリ担当者が表示されます。[リストを全表示] をクリックしてリンクされている担当者の全リストを開くと、[名前 (姓)] や [名前 (名)] を使用してリストをソートした場合でも、プライマリ担当者がリストページ上の最初のレコードとして表示されます。

リスト内でのプライマリ担当者の位置は、リストに含まれているレコードの数とリストページに表示するレコード数によって決まります。たとえば、ある取引先に180件の担当者がリンクされており、その取引先のプライマリ担当者の姓がアルファベットの最後の文字で始まり、リストページに100件のレコードを表示すると仮定します。この場合、[名前 (姓)] フィールドを使用してリストをソートしたとき、プライマリ担当者はリストの2ページ目の最初のレコードとして表示されます。

担当者役割について

取引先と担当者をリンクするときは、取引先における担当者の役割を指定できます。企業の担当者の役割を記録することは、取引先における購入決定への影響を理解するために重要です。たとえば、取引先に関して追跡できる担当者関係は、[承認者]、[ユーザーおよび評価者]、[ユーザーおよび承認者]、[ユーザーおよび意志決定者]、[評価者および承認者]、[評価者および意志決定者]、および [不明] です。

次の手順では、担当者を取引先にリンクする方法を説明します。

担当者を取引先にリンクするには

- 1 対象の取引先を選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 取引先にリンクする新しい担当者を作成するには、次の手順を実行します。
 - a [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、[新規] をクリックします。
 - b [担当者編集] ページで、新しい担当者の情報を入力し、変更を保存します。
注: [担当者編集] ページの一部のフィールドには、取引先レコードから値が自動的に挿入される場合があります。
- 3 既存の担当者を取引先にリンクするには、次の手順を実行します。
 - a [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、[追加] をクリックします。
 - b [担当者リスト] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、取引先にリンクする担当者を選択します。
[担当者リスト] ページでは、最大5名の担当者を取引先にリンクできます。
 - c (オプション) 担当者ごとに、取引先における担当者のプライマリ役割を定義するオプションを選択します。
注: 担当者を取引先にリンクした後は、取引先における担当者の他の役割を追加できます。
 - d 変更を保存します。

次の手順では、取引先を担当者にリンクする方法を説明します。

取引先を担当者にリンクするには

- 1 対象の担当者を選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 担当者にリンクする新しい取引先を作成するには、次の手順を実行します。
 - a [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、[新規] をクリックします。
 - b [取引先編集] ページで、新しい取引先の情報を入力し、変更を保存します。
- 3 既存の取引先を担当者にリンクするには、次の手順を実行します。
 - a [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、[追加] をクリックします。
 - b [取引先を追加] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、担当者にリンクする取引先を選択します。
[取引先を追加] ページでは、最大5つの取引先を担当者にリンクできます。
 - c (オプション) 取引先ごとに、取引先における担当者のプライマリ役割を定義するオプションを選択します。
注：取引先を担当者にリンクした後は、取引先における担当者の他の役割を追加できます。
 - d 変更を保存します。

次の手順では、取引先担当者の詳細を表示および更新する方法を説明します。

取引先担当者の詳細を表示および更新するには

- 1 次の該当する操作を行います。
 - [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、担当者の [編集] リンクをクリックします。
 - [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、取引先の [編集] リンクをクリックします。

[取引先担当者編集] ページに、関連担当者の詳細が表示されます。企業の管理者によるページレイアウトの設定に応じて、ページ内のフィールドが読み取り専用になる場合、またはページで情報を追加したり変更できる場合があります。
- 2 必要に応じて情報を更新し、変更を保存します。

次の手順では、取引先担当者の役割情報を更新する方法を説明します。

取引先担当者の役割情報を更新するには

- 1 次の該当する操作を行います。
 - [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、担当者の [役割を編集] リンクをクリックします。
 - [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、取引先の [役割を編集] リンクをクリックします。

[取引先役割] ページまたは [担当者役割] ページに、取引先担当者に対して使用可能な選択済みの役割が表示されます。

- 2 [取引先役割] ページまたは [担当者役割] ページの [利用可能] セクションで、担当者の役割を選択し、矢印ボタンを使用してその役割を [選択] セクションに移動します。
- 3 [選択] セクションの役割の順序を変更するには、上下の矢印を使用します。
リストの最上位の役割がプライマリ役割です。
- 4 変更を保存します。

取引先のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On Demand

のアプリケーションには、取引先のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、取引先XYZと取引している会社（取引先）や取引先XYZの競合会社を追跡できます。

そのためには、最初にパートナーまたは競合会社となる取引先を取引先レコードにリンクします。パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません。次に、[取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、強みまたは弱みなど、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

注:取引先パートナーまたは取引先競合会社を追加すると、選択した取引先に相互レコードが作成されます。たとえば、取引先123を取引先XYZの取引先パートナーとして追加すると、取引先XYZの取引先パートナーリストに取引先123が自動的に表示されます。

既存の取引先をパートナー取引先に変換する方法については、「[パートナー取引先への取引先の変換](#) (ページ 491)」を参照してください。

作業前の準備。取引先にリンクするパートナーまたは競合会社ごとに取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。

取引先のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

- 1 取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、[取引先パートナー] または [取引先競合会社] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。
 - 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある [編集] リンクをクリックします。
- 3 [取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、必要な情報を入力します。
次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|----------|---|
| 取引先パートナー | [ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先を処理するときに、パートナーとして関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。 |

| フィールド | コメント |
|----------|---|
| 取引先競合会社 | [ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。 |
| 役割 | 取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。 |
| 役割をリバース | 取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。 |
| 開始日 | このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。 |
| 終了日 | このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。 |
| プライマリ担当者 | パートナーまたは競合会社の関係に最も重要な担当者を示します。 |

4 レコードを保存します。

資産の追跡

顧客または企業に販売した製品を追跡するには、製品レコードを資産として取引先にリンクします。このトピックでは、[取引先詳細]ページから製品を取引先にリンクして資産を作成する方法を説明します。

注:

[資産ホームページ]から、さらに[資産リスト]および[詳細]ページから資産を作成することもできます。[資産ホームページ]から、さらに[資産リスト]ページまたは[詳細]ページから資産を作成する場合、また資産を取引先に関連付ける場合、資産レコードの[取引先]フィールドで取引先を選択する必要があります。[取引先]フィールドは、デフォルトでは[資産編集]ページに表示されません。管理者は、ユーザーの役割における[資産]レコードタイプのページレイアウトに[取引先]フィールドを追加する必要があります。

製品レコードを資産として取引先にリンクするには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[資産] セクションまでスクロールし、次の該当する操作を行います。

- 資産を作成するには、[新規] をクリックします。
デフォルトでは、資産の作成者が資産の所有者となります。
- 資産情報を更新するには、既存の資産の横の [編集] リンクをクリックします。

3 [資産編集] ページで、必要な情報を入力します。

注:業界別バージョンのOracle CRM On

Demandを使用している場合は、資産の見出しが異なることがあります。たとえば、Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合、資産の見出しは **[車両]** となります

次の表では、資産情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。業界別バージョンのOracle CRM On Demandを使用している場合、他のフィールドが表示されることがあります。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 主要な資産情報 | |
| 製品名 | 顧客に提供する製品。製品レコードをリンクすると、これらのフィールドは、[製品カテゴリ]、[パーツ番号]、[タイプ]、および[状態]の製品定義からコピーされます。 |
| シリアル番号 | 資産のシリアル番号。 資産のシリアル番号が入力されている場合、資産リストおよび資産のシリアル番号が表示されている他のページで、シリアル番号からドリルダウンして資産レコードを開くことができます。資産のシリアル番号が入力されていない場合、リストに[タイトル]フィールドが表示されていないかぎり、資産のリストからドリルダウンして資産レコードを開くことはできません。 注: 資産レコードにシリアル番号が入力されている場合、シリアル番号は資産のタイトルとして使用されます。そうでない場合、製品名が使用されます。[資産ホームページ]の[最近更新された資産]セクション、および資産タイトルが表示されているその他のページで、資産タイトルからドリルダウンして資産レコードを開くことができます。 |
| 購入価格 | 製品について支払った価格。 |
| 数量 | 顧客が購入した単位数。 |
| 出荷日 | デフォルトは今日の日付です。 |
| 製品カテゴリ | 読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。 |
| パーツ番号 | 読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。 |
| タイプ | 読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。 |
| 運用状況 | デフォルト値は、[無効化]、[有効]、[アイドル]、[上へ]、[使用制限]、[保守]、[下へ]、[致命的ダウン]です。 |
| 保証 | 保証の期間。 |
| 契約 | [ブロンズ]、[ゴールド]、[プラチナ]、[シルバー]などの契約のタイプ。 |
| 通貨 | [購入価格]に対応する通貨。別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます(企業の管理者がその機能を設定している場合)。 |
| 通知日 | タスクレコードに表示される日付。 資産レコードに通知日を入力すると、この資産レコードを保存するときにタスクが作成されます。そのタスクは、[ホームページ(個人)]、[取引先ホームページ]、および[カレンダー]に[フォローアップが必要な資産名]と表示されます。 ヒント: 契約や保証の期間が切れることを知らせる通知など、この資産に関するフォローアップタスクに猶予を与えるため日付を設定します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| | 注: タスク自動作成の機能は、取引先にリンクされた資産レコードに通知日を入力した場合のみ有効になります。 |
| 資産タイプ | 資産のタイプ。 注: 標準アプリケーションでは、資産はOracle CRM On Demandのポートフォリオ口座のリストに含まれます。ただし、管理者が企業プロフィールのポートフォリオ口座チェックボックスから車両/資産レコードの除外を選択した場合は、[資産タイプ] フィールドに [ポートフォリオ] の値がある資産のみがポートフォリオ口座のリストに含まれます。 |
| 追加情報 | |
| 説明 | 資産に関する追加情報。250文字に制限されます。 |

取引先ごとの売上の追跡

作業前の準備。 この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

取引先ごとに売上情報を追跡できます。これにより、取引先売上に基づいて売上予想を出すことができます。それには、取引先に売上レコードを追加します。

売上レコードを取引先に追加すると、次のことが可能になります。

- 各取引先について予想されたプロダクト、製品カテゴリー、売上の追跡
- 取引先売上に基づく企業の売上予想

取引先の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含められます。

- 取引先の [状態] が [オープン]、[保留中]、[クローズ] である売上レコード
- 取引先の [売上予想] フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

作業前の準備。 企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談売上、商談製品の数量と売上、取引先売上、または担当者売上を予想できます。企業の売上予想の方法によって、売上レコードを取引先に追加するときに入力しなければならないフィールドが決まります。

取引先に売上を追加するには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[売上] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- 売上レコードを追加するには、[追加] をクリックします。

- 売上情報を更新するには、既存の売上の横の [編集] リンクをクリックします。

3 [売上編集] ページで、[売上] フィールドに必要な情報を入力します。

注： 企業が売上予想に取引先売上を使用していない場合は、[売上] ページの [売上予想] チェックボックスを空白のままにすることをお勧めします。

4 レコードを保存します。

売上のフィールド

次の表では、売上の各フィールドについて説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

注: 取引先売上と担当者売上を予想するには、[取引先] と [担当者] の両方の [売上] を有効にする必要があります。この機能は、企業に対して設定する必要があります。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

注意： 企業が取引先または担当者売上に基づいて売上予想を行っている場合は、売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

| フィールド | 説明 |
|----------------|--|
| 主要な製品情報 | |
| 開始/終了日 | <p>取引先または担当者場合は、予想される売上クローズ日。経常収益の場合は、開始日。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬の経常収益の場合は、経常価格全体について1つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業またはクライアントに対する消耗品の供給を5月15日に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に\$500相当の消耗品を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値のレコードを追加します。 売上 = \$250 数量 = 1</p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別のレコードを追加します。 売上 = \$500 数量 = 1 頻度 = 毎月 期間数 = 7 (6月から12月まで)</p> |
| 製品名 | 企業の管理者によって [オーダー可] のマークが付けられた製品だけを選択できます。 |
| 製品カテゴリ | プロダクトのカテゴリ。 |
| パーツ番号 | 製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。 |
| 売上予想 | この製品を売上予想の合計に入れることを示します。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| タイプ | <p>デフォルト値は、[実際]、[発送済み]、[請求済み]、[予約済み]、[計画済み]、および[目標]です。</p> <p>注： 設定したタイプが、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の[タイプ]フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p> |
| 状態 | <p>企業が取引先または担当者に基づいて売上予想を計算する場合、予想に含めるため、このレコードの[状態]を[オープン]、[保留中]、[クローズ]に設定する必要があります。</p> <p>注： 設定した状態が、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の[状態]フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p> |
| 数量 | <p>顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに10個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに10と入力します。</p> |
| 売上 | <p>価格に数量を掛けた値。売上は上書きできません。[売上予想]チェックボックスをオンにすると、この売上金額が企業の売上予想の合計に加えられます。</p> <p>ヒント： 売上が特定額になるように予想するには、プロダクトまたは製品カテゴリに関係なく、数量を1に、価格をその金額に設定します。</p> |
| 説明 | <p>製品に関する追加情報。16,350文字に制限されます。</p> |
| 経常売上情報 | |
| 頻度 | <p>経常製品の頻度。</p> <p>隔週とは、2週間に1度を意味します。</p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数]フィールドにも入力する必要があります。</p> |
| 期間数 | <p>経常製品の期間数。経常売上では、最大260の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度]フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、反復売上の頻度が毎週の場合、最大5年分の売上を追跡できます。</p> <p>注:このフィールドに入力した場合は、[頻度]フィールドにも入力する必要があります。</p> |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>この売上レコードに割り当てられたユーザー。一般に、所有者はレコードの詳細の更新と、レコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>この値は、分析ページでユーザーまたはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードに影響します。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードは、他の従業員と共有できます。手順については、「レコードの共有（チーム）（ページ 145）」を参照してください。</p> |

複数の取引先のためのアポイントの作成

Oracle CRM On

Demandで大量作成アポイント機能を使用することで、一度に25件までの取引先のためにアポイントを作成できます。

アポイントの所有権について

取引先大量作成アポイントページ内の各アポイントの[所有者]フィールドには、デフォルトで自分の名前が表示されます。必要に応じて、アポイントごとに異なる所有者を選択することや、[所有者]フィールドから値をクリアすることができます。作成するアポイントの所有権は次のように決定されます。

- [活動]レコードタイプがユーザーモードで設定されている場合は、取引先大量作成アポイントページ内のアポイントの[所有者]フィールドで選択されたユーザーがそのアポイントの所有者になります。

注意:

取引先大量作成アポイントページ内でアポイントの[所有者]フィールドから自分の名前をクリアし、別のユーザーを選択しなかった場合は、[所有者ID]フィールドが[活動]レコードタイプの必須フィールドとして設定されていない限り、デフォルトで自分がそのアポイントの所有者になります。[所有者ID]フィールドが[活動]レコードタイプの必須フィールドとして設定されている場合に、取引先大量作成アポイントページ内の[所有者]フィールドを空白のままにすると、アポイントを作成できません。

- [活動]レコードタイプが混合モードで設定されている場合は、取引先大量作成アポイントページ内のアポイントの[所有者]フィールドに入力したり空白のままにすることができ、その場合は次のことが起こります。
 - フィールドに入力した場合は、選択されたユーザーがアポイントの所有者になります。
 - フィールドに入力しなかった場合は、アポイントの[所有者]フィールドが空白になります。ただし、管理者によるこれらのフィールドの設定内容によっては、そのアポイントが初めて編集されたときに、それを編集したユーザーに、そのアポイントの[所有者]フィールドまたは[ブック]フィールドのどちらかに入力するよう求めるメッセージが表示される場合があります。
- [活動]レコードタイプがブックモードで設定されている場合は、取引先大量作成アポイントページ内のアポイントの[所有者]フィールドを空白にする必要があります（つまり、フィールドから値をクリアする必要があります）。また、アポイントが正常に作成されるには、次の条件のうち少なくとも1つが満たされている必要があります。
 - ユーザーレコードでの[活動]レコードタイプのデフォルトブックとしてカスタムブックが選択されている。
 - ユーザーレコードでのデフォルトブックとしてカスタムブックが選択されている。

アポイントを作成した後、そのアポイントの[所有者]フィールドおよび[ブック]フィールドが両方とも空白になります。ただし、そのアポイントが初めて編集されたときに、それを編集したユーザーに、[ブック]フィールドに入力するよう求めるメッセージが表示されます（[活動]レコードタイプがブックモードで設定されている場合はこれは必須フィールドであるためです）。

一度に複数の取引先のためのアポイントを作成するには、次の手順を実行します。

一度に複数の取引先のためのアポイントを作成するには

- 1 必要な場合は、取引先のリストを作成するか、アポイントの作成対象となる取引先が表示されるよう既存のリストをフィルター処理します。
- 2 リスト内に25件を超えるレコードがある場合は、[取引先リスト]ページの下部にある[表示レコード数]フィールドの値を25に変更します。

3 [取引先リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、大量作成アポイントを選択します。

4 取引先大量作成アポイントページで、必要に応じて各アポイントの情報を更新します。

取引先大量作成アポイントページを開くと、ページ内のフィールドに次の値が表示されます。

- **開始時刻。**開始日時は、現在の日付で12:00 P.M.に設定されます。
- **終了時刻。**終了日時は、開始日時の60分後に設定されます。
- **件名。**このフィールドには、[アポイント] という単語に続いて取引先の名称が表示されます。
- **所有者。**このフィールドには、自分の名前が表示されます。
- **取引先名。**このフィールドには、取引先の名称が表示されます。

5 [終了] をクリックします。

注意:

取引先大量作成アポイントページでリストされている取引先のいずれかに対して正常にアポイントを作成できない場合は、どのアポイントも保存されず、エラーメッセージが表示されます。

6 リスト内の他の取引先のためにさらにアポイントを作成する場合は、リストの次ページを表示し、必要に応じてこの手順を繰り返します。

アポイントの作成後は、各アポイントが、関連する取引先のための詳細ページの[活動を開く]関連情報セクションで関連項目として使用可能になります。他のアポイントを編集するのと同じ方法で、アポイントを編集してアポイント詳細を更新できません。

取引先の実績の分析

[取引先ホームページ] の [取引先分析] セクションには、取引先の分布方法と確定売上の分析が表示されます。このセクションでは、売上がトップの顧客や平均を下回る顧客、新しい市場分野を特定できます。

[取引先ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

取引先フィールド

[取引先編集] ページでは、取引先を追加したり、既存の取引先の詳細情報を更新したりできます。[取引先編集] ページには、ある取引先に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [取引先リスト] ページと [取引先詳細] ページの取引先情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

取引先レコードを中心にデータを管理および表示が行われます。そのため、取引先について、ユーザーが把握するすべての情報を入力できるようになっています。地域、業種などの一部の情報は、情報を分類する方法の1つとして、レポート作成

で使用できます。同様に、地域または業種が入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要取引先情報 | |
| 取引先名 | 取引先の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| 場所 | 取引先が所属する機関のタイプ（「本社」など）。 |
| 親取引先 | 取引先の親会社。 |
| Web サイト | 取引先のURLアドレス。 |
| 取引先セールス情報 | |
| 取引先タイプ | 見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係。 注: パートナーまたは競合会社として指定された取引先は、[取引先ホームページ] からアクセスできる [競合会社取引先（全件）] および [パートナー取引先（全件）] リストに表示されます。 また、[取引先詳細] または [商談詳細] ページで、他の取引先または商談にリンクできる取引先のリストにも表示されます。この時点で、取引先の正確な役割（再販売業者、ベンダー、パートナーなど）を定義したり、各取引先や商談のパートナーと競合会社の情報を追跡することができます。 |
| 優先順位 | 取引先の優先順位（高、中、低など）。 |
| 業種 | 取引先の事業内容（製造、ハイテク業界、金融サービス、小売、自動車、製薬業、通信業、エネルギー業界、サービス、その他）。 商談などのレポート情報を業種別に表示する場合は、取引先の業種を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。 |
| 取引先株式会社 | 取引先が株式会社であることを示します。 |
| 地域 | 社内で分類された取引先の該当地域です。商談などのレポート情報を地域別に表示する場合は、取引先の地域を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。 |
| 状態 | 取引先の状態。このフィールドを使用して、取引先の状態を記録できます。多数の値の例がデフォルトで提供されていますが、企業の管理者が企業のビジネス要件に合わせて値を追加または変更できます。 |
| 最終訪問日 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 病院識別番号 | 医療施設番号。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| | Editionの場合のみ存在します。 |
| 影響タイプ | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| コール頻度 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| ソースキャンペーン | その取引先を生成したキャンペーン。取引先が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 |
| 年間売上 | 企業の年間売上高。 |
| 市場セグメント | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| マーケットポテンシャル | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 年度累計売上 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| マーケットシェア | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 問い合わせ | 見込み客やセールス要員による問い合わせ先としてこの取引先を使用できることを示します。 |
| リファレンス開始日 | 取引先を問い合わせ先にする日付。 |
| 取引先パートナー | この取引先がパートナーであるかどうかを示します。 |
| 医師数 | 病院や診療所などの医療現場で働いている医師の人数。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| ルート | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 追加情報 | |
| 請求先住所と出荷先住所 | <p>国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を調整するため、画面が更新されることがあります。</p> <p>この取引先に担当者を追加してリンクを設定すると、その取引先の請求先住所は、その担当者の [取引先] の住所セクションにコピーされます。</p> <p>注： 企業で共有住所を設定している場合、請求先住所と出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---------|---|
| 所有者 | <p>取引先レコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。取引先レコードの所有権の再割当を行うには、そのレコードに対して読み取り/編集アクセスレベルが設定されている必要があります。</p> <p>注：企業でグループ所有権が有効な場合、取引先の新しい所有者として別のグループのメンバーを指定すると、このグループのチームメンバーは自動的に変更されます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>取引先レコードは [取引先チーム] ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 取引先を再割当 | <p>取引先を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が取引先割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、Oracle CRM On Demandで割当マネージャがトリガーされます。これにより取引先が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> <p>注： レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。取引先の場合、チームメンバー数やレコードに関連付けられている担当者数および商談数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再度割り当てられると、所有者名は変更されます。</p> |
| テリトリー | この取引先が所属するテリトリー。 |
| 説明 | 取引先に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先の管理](#) (ページ 281)

担当者

「担当者」ページでは、担当者を作成、更新、および追跡できます。*担当者*は、会社が現在取引を行っているか、または将来取引を行うことが予想される個人です。この個人は、他の会社の従業員、フリーのコンサルタント、ベンダー、個人的な知り合いなどです。担当者は、通常、取引先と関連付けられます。多くの場合、取引先レコードには、その企業の複数の担当者の情報へのリンクが含まれています。

Oracle CRM On Demand Financial Services Edition内では、担当者は多くの場合、Oracle CRM On Demand Financial Services

Editionに固有の機能をサポートするクライアントとして指定されます。担当者をクライアントとして指定することは、企業がこの担当者と長期的にわたる関係を維持することによって、クライアントの状況の変化を監視し、追加の製品をクライアントにクロスセルするための商談を識別できるということを意味します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の管理](#) (ページ 306)

「担当者ホームページ」の使用

「担当者ホームページ」から担当者の管理を開始します。

注:企業の管理者は、「担当者ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

担当者の作成

担当者を作成するには、「最近表示された担当者 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[担当者フィールド](#) (ページ 325)」を参照してください。

担当者リストの使用

「担当者リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、担当者の標準のリストについて説明します。

| 担当者リスト | フィルター |
|------------|--|
| 担当者 (全件) | フィルターは使用できません。このリストには、所有者に関係なく、アクセスできるすべてのレコードが表示されます。 |
| 顧客担当者 (全件) | 「[タイプ] フィールド」が「顧客」に設定されている担当者 |
| お気に入りの担当者 | このリストには、お気に入りレコードに追加したすべての担当者レコードが表示されます。お気に入りの担当者リストの |

| 担当者リスト | フィルター |
|-----------------|--|
| | 詳細は、「 お気に入りの担当者リストについて (ページ 315) 」を参照してください。 |
| 担当者 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者 |
| 最近作成された担当者 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者 (作成日に基づいて並べ替えられた表示) |
| 最近変更された担当者 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者 (変更日に基づいて並べ替えられた表示) |
| 最近作成された担当者 | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての担当者 |
| 最近変更された担当者 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての担当者 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された担当者の表示

[最近表示された担当者 (個人)] セクションには、最近表示した担当者が表示されます。

お気に入りの担当者の表示

お気に入りの担当者セクションには、お気に入りレコードに追加した担当者の名前が10人まで表示されます。お気に入りの担当者セクションでの担当者の順序は、担当者レコードが作成された日付ではなく、お気に入りレコードに担当者を追加した日付で決定されます。担当者は日付の降順でリストされ、お気に入りレコードに最後に追加した担当者が、リストの先頭に表示されます。お気に入りの担当者セクションから [リストを全表示] をクリックすることで、お気に入り担当者のリスト全体を表示できます。お気に入りの担当者リストの詳細は、「[お気に入りの担当者リストについて \(ページ 315\)](#)」を参照してください。

担当者タスクの使用

[オープン担当者関連タスク (個人)] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます (上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」)。

注: 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると (たとえば、デフォルト値の [1- 高い] から「最高位」に変更すると)、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン (ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前) を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On

Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On

Demandでは、「1-

自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On

Demandでは、「優先順位」フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。

「優先順位」フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている担当者を確認するには、担当者名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートを使用した担当者の分析

[担当者ホームページ] では、1つ以上のレポートセクションを表示できます（企業の管理者は、ページに表示されるレポートセクションを指定できます）。Oracle CRM On

Demandの標準エディションでは、[取引先別担当者分析] セクションが表示され、地域、都道府県、業種などの取引先条件に基づいて担当者が示されます。[取引先別担当者分析] セクションの使用方法については、「[担当者の分析](#) (ページ 320)」を参照してください。

[担当者ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [担当者ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [担当者ホームページ] にセクションを追加できます。

担当者ホームページにセクションを追加するには

- 1 [担当者ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [担当者ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

担当者の管理

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

- [担当者情報のインポート](#) (ページ 308)
- [vCardファイルのインポート](#) (ページ 314)
- [vCardファイルとしての担当者の保存](#) (ページ 314)
- [複数の取引先への担当者のリンク](#) (ページ 316)
- [担当者間の関係の追跡](#) (ページ 317)

- [取引先と担当者間の関係の追跡](#) (ページ 290)
- [担当者ごとの売上の追跡](#) (ページ 318)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [照会の追加](#) (ページ 319)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [担当者の関心事の追跡](#) (ページ 319)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [担当者の分析](#) (ページ 320)
- [最適コール時刻の追跡](#) (ページ 320)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [担当者の州免許の追加](#) (ページ 321)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)
注 : これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。
- [担当者のブロック](#) (ページ 322)
- [Oracle Eloqua Engageを使用したマーケティング電子メールの送信](#) (ページ 323)

ユーザー役割に地図統合権限が含まれる場合、[近接検索の実行](#) (ページ 393)の手順を実行することもできます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)

注 : 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [お気に入りの担当者リストについて](#) (ページ 315)
- [レコードの詳細ページでのイメージの表示](#) (ページ 65)

担当者情報のインポート

管理者以外のユーザーは、カンマ区切りデータ (.csv) ファイルから同時に最大2000人分の担当者情報をインポートして、Oracle CRM On Demandで使用できます。

担当者のインポート時に、Oracle CRM On Demand側で重複レコードを処理する方法を指定できます。

[インポートツールとエクスポートツール] ページでは、Oracle CRM On Demandでのインポート機能とエクスポート機能を拡張できる次のユーティリティを使用できます。

- **インポートアシスタント**。詳細は、「インポートアシスタント」を参照してください。
- **Oracle Data Loader On Demand**。詳細は、「Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティ」を参照してください。
- **Oracle Migration Tool On Demand**。詳細は、「Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティ」を参照してください。
- **Oracle Web Services**。詳細については、「Web サービスの統合」を参照してください。

適切なインポート方法を選択する方法の詳細は、My Oracle Supportの1801156.1 (記事ID) を参照してください。Oracle CRM On Demandでのインポートおよびエクスポートの詳細は、「インポートツールとエクスポートツール」を参照してください。

vCardファイルのインポートによって個々の担当者をインポートすることもできます。詳細は、「[vCardファイルについて](#) (ページ 312)」を参照してください。

注：企業の管理者は、一度に最大30,000人分の担当者レコードを最大ファイルサイズ20MBの範囲内でインポートできます。

作業前の準備：

- 社内の複数の従業員が担当者情報をインポートする場合は、レコードができる限り重複しないようにインポート作業を調整します。
- ファイル内のすべてのデータを取得できるように、ファイルでインポートの準備をします。少なくとも、すべての必須フィールドをデータファイルに含める必要があります。また、管理者はフィールドを条件付き必須、つまり、デフォルトではフィールドが必須でなくても、レコードの他のフィールドのデータが特定の条件を満たすと必須になるように設定できます。フィールドに対して定義された条件が真になった結果としてフィールドが必須になる場合に、条件付き必須フィールドの値がインポートファイルに含まれていないと、レコードは拒否されます。条件付き必須フィールドが[担当者]レコードタイプに設定されているかどうかを確認するには、管理者に連絡してください。

注：インポートされたレコードを元に戻したり、レコードを大量に削除したりはできません。したがって、後でデータを消去することにならないように、5 -

10レコードから成るファイルを使用して、インポート手順の予行練習を行ってください。大量のレコードをインポートする場合は、データのインポートのトレーニングセッションに参加してください。これらのリソースについては、Oracle CRM On Demandの各ページの上部にある [[トレーニングおよびサポート](#)] グローバルリンクをクリックしてください。

担当者情報をインポートするには

- 1 [担当者] タブをクリックします。
- 2 [最近変更された担当者] タイトルバーの [インポート] をクリックします。

308 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

注: [担当者ホームページ] に [最近変更された担当者] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [最近変更された担当者] セクションを追加します。

- 3 [データ & 統合ツール] ページの [インポートツールとエクスポートツール (個人)] セクションで、[担当者をインポートします] をクリックします。
これにより、インポートアシスタントが起動します。
- 4 インポートアシスタントのステップ1で、次の手順を実行します。
 - a 一致するレコードをインポートアシスタントで識別する方法を選択します。
インポートアシスタントでは、別のシステムからインポートされる固有の外部IDフィールドの、外部固有IDを使用します。また、Oracle CRM On Demandの定義済みフィールドも使用します。
重複レコードの定義方法については、「レコードの重複と外部IDについて」を参照してください。
 - b Oracle CRM On Demand内で重複したレコード固有識別子が見つかった場合のインポートアシスタントの処理を選択します。重複しているレコードはインポートしない、既存のレコードを上書きする、または追加のレコードを作成する、のいずれかを選択できます。
 - c インポートされたレコードのレコード固有識別子が、Oracle CRM On Demand内の既存レコードと一致しない場合のインポートアシスタントの処理を選択します。
注:前のオプションで [既存のレコードを上書き] および [新規レコードを作成しない] を選択した場合は、結果としてレコードが更新されます。
 - d データファイル内に関連付け (関連レコード) がない場合に、インポートアシスタントで新しいレコードを作成するかどうかを指定します。
 - e CSV ファイルで使用する日時形式を選択します。
詳細は、「データインポート時のフィールドタイプのガイドライン」を参照してください。
 - f ファイルのエンコード方式として [西ヨーロッパ言語] が選択されていることを確認します。
注: 別のエンコード方式を使用するかどうか分からない場合は、この設定を変更しないでください。デフォルトの [西ヨーロッパ言語] は、ヨーロッパと北米のほとんどのエンコード方式に適用されます。
 - g [エラーログ] ドロップダウンリストで、Oracle CRM On Demandで記録するログを選択します ([メッセージ (全件)]、[エラーと警告] または [エラーのみ]) 。
 - h ファイルで使用されるCSV区切りのタイプを選択します。カンマまたはセミコロンを選択できます。
 - i 必要に応じて、[データファイルレコードは連続して処理する必要があります] チェックボックスをオンにします。
注: データファイルを連続して処理するように選択すると、インポートリクエストが送信されたときに、子インポートリクエストが常に順番に処理されるようになります。CSVファイルの依存関係が維持されます。
 - j インポートプロセスの完了後に電子メール通知を送信する場合は、電子メール通知を有効化するチェックボックスをオンにします。このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。

5 インポートアシスタントのステップ2で、次の手順を実行します。

a 必要に応じてファイル検証の手順に従います。

b フィールドマッピングファイルがある場合は、そのファイルを選択します。

フィールドマッピングファイル (.map) には、CSVファイルのフィールドと、Oracle CRM On Demandの既存のフィールドとの組み合わせが定義されています。インポートの実行後に、最新のマッピング方式を使用した.mapファイルが含まれる電子メールがシステムにより送信されます。このファイルをコンピュータに保存して、後のインポートで使用します。

6 インポートアシスタントのステップ3で、ファイル内のフィールドをOracle CRM On Demandのフィールドにマップします。少なくとも、すべての必須フィールドはCSVファイルのカラム見出しにマップする必要があります。

インポートアシスタントでは、インポートCSVファイルのカラム見出しがドロップダウンリストの横に表示され、ユーザーが追加したカスタムフィールドを含む、Oracle CRM On Demandの該当するエリアのすべてのフィールドが表示されます。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表に示した対応するフィールドを選択します。

| リストをフィルターするフィールド | ドロップダウンリストから選択するフィールド |
|--|-----------------------|
| 番地 住所1 丁目 | 町/番地 |
| 区 | 住所 2 |
| フロア 地区 | 住所 3 |
| 市/郡 | 市 |
| Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域) 地域区分 | 私書箱/並べ替えコード |
| MEX State (MEXの州) BRA State (BRAの州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emirの管轄地域) Oblast (ロシアの州) | 都道府県 |
| 島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) | 郵便番号 |

| リストをフィルターするフィールド | ドロップダウンリストから選択するフィールド |
|-------------------------|-----------------------|
| Codigo Postal（南米での郵便番号） | |

.map

ファイルを選択した場合は、フィールドが正しくマップされていることを確認してください。場合によっては、前回のインポート後に作成されたカスタムフィールドもマップする必要があります。

外部IDについては、「レコードの重複と外部IDについて」を参照してください。

注意：間違ったファイルをインポート用を選択した場合は、[取消] をクリックして選択を変更します。この時点で [戻る] ボタンを使用してもキャッシュはクリアされないため、最初に選択したインポートファイルがフィールドマッピングのステップで表示されます。

注意：[外部固有 ID] および [マネージャの外部 ID] は、担当者とマネージャレコードの関連付けに使用される重要なフィールドです。これらのフィールドがマップされない場合、マネージャレコードは [担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して担当者に関連付けられます。[担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して関連付けを行う場合、データファイルのレコードは、より厳密な依存関係の順序に従う必要があります。

- インポートアシスタントのステップ4で、必要に応じて画面の指示に従います。
- インポートアシスタントのステップ5で、[終了] をクリックします。

インポートリクエストのキューを表示するには

- [担当者] タブをクリックします。
- [最近修正した担当者] タイトルバーの [インポート] ボタンをクリックします。
- [データ&統合ツール] ページで、[インポートリクエストキュー] リンクをクリックします。
[インポートリクエストキュー] ページには、完了予定時間などのリクエストに関する情報が表示されます。
次の表では、インポート状態について説明します。

| 状態 | 説明 |
|-------|-----------------------------------|
| 完了 | インポートはエラーなしで完了しました。 |
| エラーあり | インポートは完了しましたが、エラーが発生したレコードがあります。 |
| 失敗 | インポートは完了しましたが、レコードはインポートされませんでした。 |
| エラー | エラーが発生したため、インポートは完了しませんでした。 |

セールス

次の表では、インポートレコードの情報について説明します。

| インポートレコードの情報 | 説明 |
|--------------|---|
| 送信数 | CSVファイル内に含まれるレコード数。 |
| 処理数 | インポートエンジンが現在までに処理したレコード数。このフィールドは、20秒ごと、またはシステムプロセスにより設定された間隔で処理されます。 |
| 正常にインポートされた数 | 問題なくインポートされたレコード数。 |
| 一部インポートされた数 | インポートされたレコード数。インポートされなかったレコードが存在します。 |
| インポートされなかった数 | まったくインポートされなかったレコード数。 |

vCardファイルについて

vCardは仮想名刺であり、これによってユーザーは、名前、住所、電話番号、電子メールアドレス、Webサイトアドレスおよび写真などの担当者情報を交換できます。vCardファイルは多くの場合電子メールメッセージに添付され、受取人が個人アドレス帳に新規担当者情報を素早く追加できます。vCardファイルの拡張子は.vcfです。

Oracle CRM On Demandでは、次のことが可能です。

- vCardファイルをインポートし、ファイルの情報を新規担当者レコードとして保存します。詳細は、「[vCardファイルのインポート](#) (ページ 314)」を参照してください。
- 既存の担当者レコードをvCardファイルとしてOracle CRM On Demandに保存します。詳細は、「[vCardファイルとしての担当者の保存](#) (ページ 314)」を参照してください。

vCardファイルをOracle CRM On Demandにインポートする場合、またはOracle CRM On Demand担当者レコードをvCardファイルとして保存する場合、担当者詳細に含まれる特定の情報が、vCardおよびOracle CRM On Demandの [担当者詳細] ページの両方に正しく表示されるようにマップされます。

次の表に、Oracle CRM On Demandの [担当者] レコードタイプの各フィールドとvCardプロパティ間のマッピングを示します。

| Oracle CRM On Demandの担当者フィールド | vCardプロパティ | vCardプロパティパラメータ |
|-------------------------------|------------|-----------------|
| 名前 (姓) | N | なし |
| 名前 (名) | | |
| ミドルネーム | | |
| 敬称 | | |

| Oracle CRM On Demandの担当者フィールド | vCardプロパティ | vCardプロパティパラメータ |
|-------------------------------|----------------|-----------------|
| 名前 (名) | FN | なし |
| 名前 (姓) | | |
| 勤務先電話番号 | TEL | TYPE=voice,work |
| 自宅電話番号 | TEL | TYPE=voice,home |
| 携帯電話番号 | TEL | TYPE=cell |
| 勤務先 FAX 番号 | TEL | TYPE=fax,work |
| 電子メール | EMAIL | TYPE=internet |
| 肩書 | TITLE | なし |
| [担当者の住所] フィールド | ADR | TYPE=work |
| 担当者の写真 | PHOTO | TYPE;ENCODING |
| 取引先名および部門 | ORG | なし |
| 説明 | NOTE | なし |
| マネージャ | X-MS-MANAGER | なし |
| アシスタント名 | X-MS-ASSISTANT | なし |

Oracle CRM On DemandにvCardファイルをインポートする際の考慮事項

Oracle CRM On DemandにvCardファイルをインポートする際、次の考慮事項が適用されます。

- vCardプロパティの値がOracle CRM On Demandでサポートされるフィールド長を超える場合、Oracle CRM On Demandの担当者レコードでは値が切り捨てられます。Oracle CRM On Demandのフィールド長の詳細は、「データインポート時のフィールドタイプのガイドライン」を参照してください。
- Oracle CRM On DemandでサポートされるvCardプロパティのみインポートできます。
- vCardファイルに複数の担当者が含まれる場合、vCardファイル内の最初の担当者のみがOracle CRM On Demandにインポートされます。
- vCardファイルを使用して担当者イメージをOracle CRM On Demandにインポートすることはできません。
- Oracle CRM On Demandで、vCardプロパティに対応する [担当者詳細] フィールドが読み取り専用である場合、vCardプロパティはインポートできません。
- 企業で共有住所を設定している場合、Oracle CRM On Demandでは住所フィールドは読み取り専用で、vCardファイル内の住所プロパティはOracle CRM On Demandにインポートされません。

- vCardファイルプロパティをインポートできるのは、対応するフィールドがOracle CRM On Demandのページレイアウトの一部である場合のみです。
- ファイル拡張子.vcfを持つファイルのみ、Oracle CRM On Demandにインポートできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [vCardファイルについて](#) (ページ 312)
- [vCardファイルのインポート](#) (ページ 314)
- [vCardファイルとしての担当者の保存](#) (ページ 314)

vCardファイルのインポート

このトピックでは、コンピュータからvCardファイルをインポートして担当者をOracle CRM On Demandにインポートする方法を説明します。

注意: ファイル拡張子.vcfを持つファイルのみ、Oracle CRM On Demandにインポートできます。

vCardファイルをインポートするには

- 1 担当者ホームページ、[担当者詳細] または [リスト] ページで、vCardのインポートをクリックします。
- 2 [vCard のインポート] ページで、[参照] をクリックして、Oracle CRM On DemandにインポートするvCardファイルを見つけ、それを選択します。
- 3 [vCard のインポート] をクリックします。
vCardファイルからの担当者詳細が含まれる新規 [担当者詳細] ページがオープンします。
- 4 [保存] をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [vCardファイルについて](#) (ページ 312)
- [Oracle CRM On DemandにvCardファイルをインポートする際の考慮事項](#) (ページ 313)
- [vCardファイルとしての担当者の保存](#) (ページ 314)

vCardファイルとしての担当者の保存

このトピックでは、Oracle CRM On DemandからvCardファイルとして担当者を保存する方法を説明します。

vCardファイルとして担当者を保存するには

- 1 vCardファイルとして保存する担当者を選択します。
担当者の選択方法は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、タイトルバーのvCardとして保存ボタンをクリックします。
ブラウザの設定によっては、vCardファイルの保存場所を指定するよう求められる場合があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [vCardファイルについて](#) (ページ 312)
- [Oracle CRM On DemandにvCardファイルをインポートする際の考慮事項](#) (ページ 313)
- [vCardファイルのインポート](#) (ページ 314)

お気に入りの担当者リストについて

お気に入りの担当者リストは、[お気に入りのレコード] リストのサブセットです。これには、お気に入りレコードに追加した担当者レコードのみが表示されます。企業設定および役割設定に応じて、お気に入りの担当者リストは、Oracle CRM On Demand内の次の場所で使用できます。

- [担当者ホームページ]の[担当者リスト] セクション。

注:

[担当者ホームページ]の[担当者リスト] セクションでお気に入りの担当者リストがデフォルトで使用可能でない場合は、[担当者リスト] セクションに表示されるリストのセットにそれを追加できる場合があります。リストセットの変更方法は、「[レコードタイプのリストセットの変更](#) (ページ 140)」を参照してください。

- 担当者を検索する [ルックアップ] ウィンドウ内のリストのセット。
- [担当者ホームページ]または[ホームページ (個人)] のお気に入りの担当者セクション。

お気に入りの担当者セクションには、お気に入りレコードに追加した担当者の名前が10人まで表示されます。お気に入りの担当者セクションでの担当者の順序は、担当者レコードが作成された日付ではなく、お気に入りレコードに担当者を追加した日付で決定されます。担当者は日付の降順でリストされ、お気に入りレコードに最後に追加した担当者が、リストの先頭に表示されます。お気に入りの担当者セクションから[リストを全表示]をクリックすることで、お気に入り担当者のリスト全体を表示できます。

注: 管理者が、お気に入りの担当者セクションを[担当者ホームページ]または[ホームページ

(個人)]、あるいはそれら両方で表示できるかどうかを決定します。お気に入りの担当者セクションが[担当者ホームページ]または[ホームページ

(個人)] でまだ表示されていない場合は、それをそのホームページに追加できる場合があります。ホームページのパersonライズの詳細は、「[ホームページレイアウトの変更](#) (ページ 882)」を参照してください。

お気に入りの担当者リストページでお気に入りの担当者リストを開くと、リストにお気に入り担当者の名前、およびお気に入りレコードに担当者を追加した日付が表示されます。デフォルトでは、リストはお気に入りレコードに担当者を追加した日付順で並べられ、お気に入りレコードに最後に追加した担当者が、リストの先頭となります。

リストの並べ替え順の変更、およびリスト内のレコードの検索はできますが、リストにさらに多くのフィールドを表示することやリストフィルターの基準としてさらにフィールドを追加することはできません。

お気に入りレコードに追加した担当者は、[お気に入りのレコード] リストおよびお気に入りの担当者リストに表示されます。[お気に入りのレコード] リストには、最大100件のレコードを設定できます。[お気に入りのレコード] リストにすでに100件のレコードがあり、お気に入りレコードにさらにレコードを追加する場合は、新しいレコードを追加できるよう、[お気に入りのレコード] リストに最も長く存在するレコードが削除されます。[お気に入りのレコード] リストから削除されたレコードが担当者である場合は、お気に入りの担当者リストに含まれているレコードが100件未満の場合でも、その担当者は、[お気に入りのレコード] リストおよびお気に入りの担当者リストに表示されなくなります。

次の表では、お気に入りの担当者リストページで行える操作について説明します。

| 操作 | 手順 |
|---|---|
| 新規担当者の追加 | <p>[新規] をクリックします。</p> <p>注: お気に入りの担当者ページから担当者を作成するときは、新規担当者は、自動的に お気に入りの担当者リストに追加されません。新規担当者をお気に入りの担 当者リストに追加する必要がある場合は、その新規担当者の [詳細] ページで [お 気に入りに追加] アイコンをクリックする必要があります。</p> |
| リストのフィルター処理 | <p>目的のレコードを見つけるためにリストをフィルター処理するには、アルファベ ット文字検索機能およびクイックフィルターフィールドを使用します。アルファ ベット文字検索機能およびクイックフィルターフィールドの使用の詳細は、「リス トのフィルター処理 (ページ 133)」を参照してください。</p> |
| お気に入りの担当者リストの 並べ替え | <p>リストでカラム見出しをクリックします。 デフォルトでは、リストはお気に入りレコードに担当者を追加した日付順で並べ られ、お気に入りレコードに最後に追加した担当者が、リストの先頭となります 。</p> |
| お気に入りの担当者リストから のレコードの削除 | <p>削除するレコードの行で、[削除] リンクをクリックします。お気に入りの担当 者リストから担当者を削除すると、その担当者は [お気に入りのレコード] リス トからも削除されますが、Oracle CRM On Demandからは削除されません。</p> |
| お気に入り担当者の詳細の表 示 | <p>担当者の名前をクリックして、その担当者の [担当者詳細] ページを表示しま す。</p> |
| レコードの [ホームページ] およびリストのピックリスト に表示されるリストセットを 変更します | <p>リストセットの変更方法は、「レコードタイプのリストセットの変更 (ページ 140)」を参照してください。</p> |

複数の取引先への担当者のリンク

1
件の担当者を複数の取引先にリンクすることができます。このタスクを実行するには、[担当者詳細] ページのレイアウトに取引先関連情報を追加する必要があります。ページレイアウトの変更方法については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

レコードのリンクの詳細については、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)」を参照してください。

担当者間の関係の追跡

担当者間の関係を追跡する場合は、[担当者関係] ページに情報を保存します。たとえば、この担当者の個人的な関係、取引関係、同業者などの影響関係を追跡する必要があります。

それには、まず、関係を追跡する担当者を、この担当者のレコードにリンクします（リンクする担当者の数に制限はありません）。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

注：関係の追跡機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

注：企業の管理者は、担当者関係に関する追加情報を保存するカスタムフィールドを作成でき、これらのカスタムフィールドを[担当者関係編集] ページレイアウトに追加できます。その後、担当者関係レコードにアクセスできるユーザーは、カスタムフィールドの情報を表示および更新できます。

作業前の準備。 担当者にリンクするユーザーごとに、担当者レコードを作成します。

担当者間の関係を追跡するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」（参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69）を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[担当者関係] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 担当者をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 情報を更新するには、既存の担当者関係の[編集] リンクをクリックします。
- 3 [担当者関係編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、担当者間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|-------|---|
| 関連担当者 | [ルックアップ] アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する担当者を選択します。これは必須フィールドです。 |
| 役割 | 担当者間の関係を定義するためのオプションを選択します。 デフォルト値は、[何も指定されていません]、[子]、[弁護士]、[配偶者]、[会計士]、[アシスタント]、[投資家]、[銀行]、[同居者]、[部下]、[上司]、[既知の共同事業者]、[競合会社]、[親族]、または[要員]です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。 |

| フィールド | コメント |
|---------|---|
| 役割をリバース | 担当者間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。 デフォルト値は、[何も指定されていません]、[子]、[弁護士]、[配偶者]、[会計士]、[アシスタント]、[投資家]、[銀行]、[同居者]、[部下]、[上司]、[既知の共同事業者]、[競合会社]、[親族]、または[要員]です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。 |
| 開始日 | デフォルトは今日の日付です。このフィールドを使用して、担当者間の関係の開始日を記録できます。 |
| 終了日 | このフィールドを使用して、担当者間の関係の終了日を記録できます。 |

担当者ごとの売上の追跡

担当者ごとに売上情報を追跡できます。これによって、担当者売上に基いて売上予想を出すことができます。それには、担当者に売上レコードを追加します。

注：売上追跡機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

売上レコードを担当者に追加すると、次のことが可能になります。

- 各担当者について予想されたプロダクト、製品カテゴリ、売上の追跡
- 担当者売上に基づく企業の売上予想

担当者の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含まれます。

- 担当者の[状態]が[オープン]、[懸案]、[クローズ]である売上レコード
- 担当者の[売上予想]フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

作業前の準備。企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談、商談製品、取引先、担当者売上、または製品数量の予想はできますが、一度に予想できるのは、このうち1つのみです。企業の売上予想の方法によって、売上レコードを担当者に追加するときに入力しなければならないフィールドが決まります。

担当者に売上を追加するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」(参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69)を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[売上] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 売上レコードをリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 売上情報を更新するには、既存の売上の横の[編集] リンクをクリックします。

- 3 [売上編集] ページで、[売上] フィールドに必要な情報を入力し、[取引先ごとの売上の追跡](#) (ページ 296)を参照します。

注： 企業が売上予想に担当者売上を使用していない場合は、[売上] ページの [売上予想] チェックボックスを空白のままにすることをお勧めします。

- 4 レコードを保存します。

照会の追加

照会は担当者レコードに追加できます。新しい照会を作成すると、レコードは新規見込み客レコードとして保存されます。

注： 照会機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

照会を追加するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、[「レコードの検索」](#) (参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69)を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[照会] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。
- 3 [照会編集] ページで、必要な情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。
新規照会には、デフォルトで [承認手続中] の状況が表示されます。

担当者の関心事の追跡

担当者にとって関心がある製品、サービスまたは趣味を追跡できます。たとえば、投資信託やゴルフなどです。

注： 担当者の関心事機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

担当者の関心事を追跡するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、[「レコードの検索」](#) (参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69)を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[担当者の関心] セクションまでスクロールダウンし、[追加] をクリックします。
- 3 [担当者の関心] ページで、必要な情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。

担当者の分析

〔担当者ホームページ〕の〔取引先別担当者分析〕セクションには、取引先条件（地域、都道府県、業種など）に基づいて担当者の総数を分析できるグラフが表示されます。この情報から、ユーザーは担当者の分布を表示したり、取引機会が多い地域や競争力が弱い地域を特定できます。

〔担当者ホームページ〕のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

最適コール時刻の追跡

担当者（通常、医師または別の医療提供者）へのコールに最適な時刻を記録して追跡するには、次の手順を実行して、最適なコール時刻を追加します。このレコードを作成すると、特定の住所で担当者が対応可能な時間を追跡できます。

担当者レコードにはゼロ個以上の最適なコール時刻を格納することができ、多数の住所を格納してそれぞれにゼロ個以上の最適なコール時刻を含めることができます。担当者コールでは少なくとも1つの住所が選択されている必要があり、選択された住所の担当者にコールする際の最適時刻情報を営業員が表示できるようにする必要があります。

注:

〔担当者最適時刻〕セクションを〔担当者詳細〕ページまたは〔コール詳細〕ページに追加する必要がある場合があります。詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)（ページ 872）」を参照してください。

〔担当者最適時刻〕セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

注: 担当者最適時刻の機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでのみ使用可能です。

最適コール時刻を追跡するには

- 1 〔担当者詳細〕ページで、〔担当者最適時刻〕セクションまでスクロールし、〔新規〕をクリックします。
- 2 次の表で説明するフィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 日 | 計画上のコール日（月曜日など）。日を選択するにはピックリストを使用します（必須） |
| 開始時刻 | 計画上のコール開始時刻（11:00 a.mなど）（必須）。 |
| 終了時刻 | 計画上のコール終了時刻（1:00 p.m.や13:00など）（必須） |
| コメント | コールの説明。 |
| 住所 | 担当者の住所。住所を選択するには、ルックアップセレクタを使用します（必須） |

- 3 レコードを保存します。

担当者の最適コール時刻を作成すると、Oracle CRM On Demandによってその担当者の担当者コール詳細ページの〔担当者最適時刻〕セクションにコール時刻が追加されます。担当者コール詳細ページから最適コール時刻レコードの追跡はできますが、作成はできません。

- 4 最適コール時刻のフィールドを更新するには、[担当者詳細] ページで最適コール時刻レコードの[編集]をクリックします。

[担当者詳細] ページの[担当者最適時刻] セクションでは、レコードの[日] フィールドをクリックすると、最適コール時刻の詳細を表示できます。

担当者の州免許の追加

セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するには、医師開業免許を使用します。医師には、医療行為を行う州において有効な医師免許が必要です。担当者の州免許レコードによって、担当者（通常、医師）の免許情報が取得されます。

担当者の州免許レコードを追加するには、次の手順を実行します。

注：[担当者詳細] ページに[担当者の都道府県免許] 関連項目セクションが表示されない場合は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」の説明に従って、関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでのみ使用できます。

担当者の州免許を追加するには

- 1 [担当者詳細] ページで、[担当者の都道府県免許] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 次の表に示す各フィールドに入力し、レコードを保存します。

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| 担当者 | この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。担当者を選択するには、ブックセレクタを使用します。 |
| 免許証番号 | 担当者の免許証番号（必須）。たとえば、PS4231732などです。 |
| State（州） | 免許証番号と関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は[NJ]を選択します。 注： 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、このフィールドは必須ではありません。 |
| 失効日 | 免許が失効する日付（MM/DD/YYYY）。たとえば、10/31/2009などです。失効日を選択するには、[カレンダー] アイコンをクリックします。 |
| 状態 | 免許の状態（[有効] または [無効]）。ピックリストを使用して、状態を選択します。 |

ブロックされた担当者について

すべての製品の情報、サンプル、またはプロモーションアイテムを担当者が受信できないようにする必要がある場合は、企業の管理者が担当者をブロックできます。担当者がブロックされているときに、次のアクションを実行しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

- 担当者に対する新規担当者コールの作成
- 担当者に対する既存の担当者コールレコードの送信
担当者がブロックされる前に、担当者コールが計画中または進行中の場合があります。担当者コールが送信される前に担当者がブロックされた場合は、担当者コールを送信できません。
- 担当者コールに対する出席者としての担当者の追加
- ブロックされた担当者が担当者コールのプライマリ担当者である場合の既存の取引先コールレコードの送信
コールのプライマリ担当者がブロックされる前に、取引先コールが計画中または進行中の場合があります。取引先コールが送信される前にプライマリ担当者がブロックされた場合は、コールに対してブロックされていない別のプライマリ担当者を指定した場合にのみ、取引先コールレコードを送信できます。

担当者をブロックする方法については、「[担当者のブロック](#) (ページ 322)」を参照してください。

担当者のブロック

担当者のブロックは、担当者レコードの [ブロック理由コード] フィールドで値を選択して行います。次の値がデフォルトでフィールドで指定されていますが、企業をカスタム値をフィールドに追加することもできます。

- **ビジネス。** ハイレベルのビジネス上の決定のため、製品情報および製品サンプルを担当者が受け取れないようにブロックされています。
- **表示しない。** すべての製品セットを担当者に表示しないというビジネス上の決定のため、製品情報および製品サンプルを担当者が受け取れないようにブロックされています。
- **出荷しない。** 医師に対する製品の出荷を許可しないというビジネス上の決定のため、製品情報および製品サンプルを担当者が受け取れないようにブロックされています。
- **HR。** 医師との製品の共有を許可しないという人事上の決定のため、製品情報および製品サンプルを担当者が受け取れないようにブロックされています。
- **法曹関連。** 担当者の法律上の確認のため、製品情報および製品サンプルを担当者が受け取れないようにブロックされています。

フィールドへのカスタム値の追加については、「[フィールドの作成と編集](#)」を参照してください。担当者がブロックされた時の動作の詳細については、「[ブロックされた担当者について](#) (ページ 322)」を参照してください。

作業前の準備。 役割の [担当者詳細] ページレイアウトに [ブロック理由コード] フィールドが存在する必要があります。ページレイアウトにフィールドを追加する方法は、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」および「[動的ページレイアウトの指定](#)」を参照してください。

担当者をブロックする手順

- 1 ブロックする担当者を選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [担当者詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [担当者の編集] ページの [ブロック理由コード] フィールドで、適切なコードを選択します。
- 4 変更を保存します。

担当者に対するブロック製品について

この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。企業の管理者は、1つ以上の製品の情報、サンプル、またはプロモーションアイテムを担当者が受信できないようにブロックできます。[担当者詳細] ページのブロック製品関連情報セクションの読取り専用リストにある担当者に対してブロックされている製品を表示できます。[担当者詳細] ページのブロック製品関連情報セクションで、ブロック製品レコードを追加、更新、または削除できます。

注:

ブロック製品関連情報セクションが [担当者詳細] ページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

担当者に対して製品をブロックする方法については、「[ブロック製品 \(ページ 748\)](#)」を参照してください。

Oracle Eloqua Engageを使用したマーケティング電子メールの送信

営業員はOracle Eloqua Marketing Cloud Serviceおよびアドオン製品であるOracle Eloqua Engageを使用して、顧客担当者および見込み客に対し、個別またはリストでマーケティング電子メールを送信できます。電子メールはOracle Eloqua Engageを介して送信されるため、電子メールを追跡して見込み客のスコアリングや認定に使用したり、受信者が電子メールを開封したかどうかを確認したりできます。Oracle Eloqua Engageについては、[Oracle Eloqua Marketing Cloud ServiceのWebサイト <http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>](http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html)を参照してください。

注: Oracle Eloqua Marketing Cloud ServiceおよびOracle Eloqua Engageを使用するには、企業が必要なライセンスを購入する必要があります。Oracle Eloqua Marketing Cloud ServiceとOracle Eloqua Engageは両方とも、Oracle CRM On Demandから個別にライセンスされている製品です。

[担当者詳細] または [見込み客詳細] ページで [電子メール送信禁止] チェックボックスが選択されている担当者または見込み客の電子メールアドレスは、Oracle CRM On DemandからOracle Eloqua Engageに送信されません。Oracle CRM On Demandで作成した新規担当者または見込み客は、Oracle Eloqua Marketing Cloud Serviceとの同期完了後にOracle Eloqua Engageからマーケティング電子メールを受け取るようになります。Oracle Eloqua Engageでは、マーケティング電子メールなどの媒体を通じた連絡の登録解除設定など、担当者や見込み客に適用した非選択の設定が維持されます。担当者または見込み客が電子メールコミュニケーションを受信するのは、Oracle CRM On Demandで [電子メール送信禁止] の設定がクリアされていて、担当者または見込み客がOracle Eloqua Marketing Cloud Serviceに記録されているとおり電子メールコミュニケーションを選択または登録している場合のみです。

リストから送信可能な電子メールの件数制限

一度に送信できる電子メールの数には制限があります。Oracle CRM On Demandがリストから電子メールを送信するときに送信される電子メールの数は、Oracle CRM On Demandで表示中の現在のページ上のレコード数に制限されます。25行を表示するように設定されたリストに100件のレコードが含まれている場合、[Engage 経由で電子メールを送信] をクリックしたときにOracle CRM On

Demandから送信されるのは、現在のページに表示されている25レコードです。また、ブラウザ制限により、Oracle CRM On DemandがURLでOracle Eloqua Engageに渡すことができるパラメータの長さは2048文字に制限されます。URL内のアドレスリストの文字数が2048文字を超える場合、リスト内のレコード数を少なくすることを求めるエラーメッセージが表示されます。Microsoft Internet Explorerブラウザでは、合計のURL長が2000文字に制限されます。平均的な電子メールの長さを25文字とした場合、これらのブラウザ制限を回避するため、一度に送信する電子メールを40通以下にすることをお勧めします。ペストプラクティスに従うとするならば、リストから一度に送信する電子メールは25通までにしてください。

作業前の準備。 ユーザー役割にOracle Eloqua Marketing Cloud Service Integration権限が含まれている必要があります。役割に対してこの権限が有効化されていない場合は、Oracle CRM On Demand Customer Careに連絡してください。さらに、管理者は、「Oracle Eloqua Engageを使用した電子メール配信の設定」の説明に従って、電子メール配信を設定する必要があります。また、企業、ユーザー名、パスワードなどのサインイン認証情報がOracle Eloqua Engage用に設定されている必要があります。

Oracle Eloqua Engageを使用してマーケティング電子メールを送信するには

- 1 [担当者詳細]、[担当者リスト]、[見込み客詳細]、[見込み客リスト] ページに移動します。
- 2 [詳細] または [リスト] ページの上部で、[Engage 経由で電子メールを送信] をクリックします。

[担当者詳細] または [見込み客詳細] ページで [電子メール送信禁止] チェックボックスを選択している場合、[詳細] ページから [Engage 経由で電子メールを送信] をクリックするとメッセージが表示され、[電子メール送信禁止] フィールドが選択されているため担当者または見込み客は電子メールを受信できないことが通知されます。[リスト] ページから [Engage 経由で電子メールを送信] をクリックした場合、[担当者リスト] または [見込み客リスト] 内のすべてのレコードの [電子メール送信禁止] チェックボックスが選択されている場合にのみ、このメッセージが表示されます。

[担当者詳細] または [見込み客詳細] ページで [電子メール] フィールドに入力しなかった場合、[詳細] ページで [Engage 経由で電子メールを送信] をクリックすると警告メッセージが表示され、続行するには [電子メール] フィールドへの入力が必要であることが通知されます。[リスト] ページから [Engage 経由で電子メールを送信] をクリックした場合、Oracle CRM On Demandは [担当者リスト] または [見込み客リスト] 内のレコードのうち、[電子メール] フィールドがOracle Eloqua Engageに設定されているレコードのみ送信します。
- 3 Oracle Eloqua Engageのサインイン画面で認証情報を入力し、[サインイン] をクリックします。

ヒント: Oracle Eloqua Engageにアクセスするたびに認証情報を入力しないようにするには、ユーザー情報の保存をクリックします。
- 4 [テンプレートの選択] ウィンドウから、マーケティング電子メールのテンプレート名を選択します。

Oracle Eloqua Engageでは、Oracle CRM On Demandで [電子メール] フィールドが入力されている担当者または見込み客の電子メールアドレスが、電子メールの [宛先] フィールドに挿入されます。
- 5 Engageウィンドウで電子メールの内容を確認し、必要に応じて内容をパーソナライズします。
- 6 電子メールを送信するには、Engageウィンドウで [送信] をクリックします。

関連トピック

マーケティング電子メールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- Oracle Eloqua Engageを使用した電子メール配信の設定
- Oracle Eloqua Marketing Cloud ServiceのWebサイト
<http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>

担当者フィールド

[担当者編集] ページでは、担当者を追加したり、既存の担当者の詳細を更新したりできます。[担当者編集] ページには、ある担当者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [担当者リスト] ページと [担当者詳細] ページの担当者情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 主要担当者情報 | |
| 取引先 | 担当者がリンクされている取引先。 注: 担当者を複数の取引先にリンクすることができます。詳細については、「 複数の取引先への取引先のリンク (参照 "複数の取引先への担当者のリンク" ページ 316) 」を参照してください。 |
| 電子メール | 担当者の電子メールアドレス。電子メールアドレスでの使用がサポートされている文字の詳細は、「 電子メールアドレスの特殊文字について (ページ 64) 」を参照してください。 |
| オプトイン | アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの関与を明示的に選択していることを示します。 |
| オプトアウト | アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの <i>非関与</i> を明示的に選択していることを示します。 |
| 担当者詳細情報 | |
| 担当者タイプ | 担当者のタイプ（見込み顧客、承認済み見込み客、顧客、パートナー、クライアント、競合会社など）。 [クライアント] 値はOracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 注: このフィールドで [クライアント] 値を選択した場合、[クライアント指定日以降 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| |] フィールドには現在の日付が自動的に入力されます。 |
| 部門 | 担当者の部門の名前。 |
| マネージャ | 担当者のマネージャの名前。 |
| 見込み客情報源 | 担当者の情報源（[広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[Web サイト]、[その他] など）。 |
| ソースキャンペーン | その担当者を生成したキャンペーン。担当者が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの[キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 |
| アシスタント名 | 担当者のアシスタントの名前。 |
| アシスタント電話番号 | 担当者のアシスタントの電話番号。 |
| 個人 | 個人の担当者であり、他のユーザーは表示できないことを示します。 |
| 電子メール送信禁止 | 担当者が電子メールの受信を希望していないことを示します。 |
| 学位 | デフォルト値は、[PHD]、[医者]、[歯科医官]、[経営学修士]、[登録されていた看護婦]、[R.T.]、[薬剤師]、[科学のマスター]、[歯科医]、[LPN]、[公衆衛生のマスター] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| マーケットポテンシャル | デフォルト値は [高]、[中]、[低] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 訪問頻度 | デフォルト値は、[訪問なし]、[1 - 2回/年]、[3 - 4回/年]、[5回以上/年] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| 年度累計販売 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| ルート | デフォルト値は、[ルート 1]、[ルート 2]、[ルート 3]、[ルート 4] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| ブロック理由コード | このフィールドの値は、すべての製品の情報、サンプル、またはプロモーションアイテムを担当者が受信できないようにブロックされていることを示しています。担当者ブロック機能の詳細については、「 ブロックされた担当者について (ページ 322)」および「 担当者のブロック (ページ 322)」を参照してください。 |
| 最終訪問日 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |
| コンタクトの最適時刻 | コンタクトをとるのに最適な時間を示します。デフォルト値は、[昼下がりに]、[早朝]、[夜]、[遅い午後]、[午前半ば]、[土曜日] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| 追加情報 | |
| [取引先住所] フィールド | プライマリ住所。担当者にリンクされている取引先から継承されます。読み取り専用です。 |
| [担当者の住所] フィールド | 担当者のもう1つの住所。 注： 企業で共有住所を設定している場合、担当者住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。企業の他のユーザーは、個人の担当者の共有住所データを表示できます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。 |
| 所有者 | 担当者レコードの所有者のエイリアス。 一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 [所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。 担当者レコードは [担当者チーム] または [取引先チーム] ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「 レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があり、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 説明 | 担当者に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |
| 使用可能なセクション | |
| 現在の投資比率 | デフォルト値は、[積極的]、[中度]、[保守的] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 目標 | デフォルト値は、[資本保持]、[収入]、[収入/成長]、[バランス型]、[成長]、[積極成長率]、[国際的資産分散] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| セグメント | デフォルト値は、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産500万ドル以上]、[超高純資産] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 経験レベル | デフォルト値は、[なし]、[制限済み]、[良い]、[広範囲な] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| リスクプロファイル | デフォルト値は、[保守的]、[中度]、[積極的] です。このフィールドは、Oracle |

| フィールド | 説明 |
|---------|---|
| | e CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 主要目標 | デフォルト値は [子供の教育費用として貯金]、[大学資金を貯蓄中]、[新築住宅]、[蓄財]、[相続計画]、[資産維持]、[退職] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| ライフイベント | デフォルト値は、[結婚]、[出産]、[退職]、[離婚]、および [その他] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 投資計画期間 | デフォルト値は、[短期]、[中期]、[長期] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| クラス | デフォルト値は、[ゴールド]、[シルバー]、[ブロンズ]、[トップ 100]、[トップ]、[普通]、[低] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 負債合計 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 総純資産 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 総収入 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 総資産 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 経費総額 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 信用評点 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 未婚/既婚 | デフォルト値は、[単一]、[離婚]、[既婚]、[パートナー]、[別居]、[死別]、[寡夫] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 持家/賃貸 | デフォルト値は、[所有]、[借家] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 家屋価格 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 生年月日 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 税率等級 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 顧客 ID | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 性別 | デフォルト値は、[女] および [男] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 自営 | このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| クライアント指定日以降 | [担当者タイプ] を [クライアント] に設定すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 照会者 | 担当者を参照したユーザー。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 承認日 | クライアントを承認すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 状態 | 担当者の状態。デフォルト値は、[有効]、[暗黙ファイル]、または [デッドファイル] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |
| 専門職 | クライアントの専門職。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。 |

商談

商談の各ページを使用して、商談を作成、更新、および追跡します。商談とは、ある時点で見込みのあるセールス活動で、売上予想に含めることができます。

商談を作成するには、承認済み見込み客を商談に変更するか、既存の取引先または担当者の商談を新規作成します。

商談レコードは、取引クローズまでの間、セールスパイプラインを管理するのに役立ちます。すべての商談情報は、関連する見込み客、担当者、取引先情報にリンクされた状態で、1か所に表示されます。この情報により、商談と顧客の状況を完全に把握できます。

商談と売上予想について

商談は、売上につながる可能性のある取引であり、セールスプロセスにおいて特定の段階に達すると売上予想に追加されます。予想に含まれると考えられる商談または製品売上レコードの場合、レコードのクローズ日が売上予想期間内にあり、レコードが予想の参加者により所有されている必要があります。予想期間と参加者は、予想定義の一部として決定されます。予想の詳細については、「[売上予想 \(ページ 351\)](#)」を参照してください。

注:

企業は、役割ごと、商談タイプごとに、異なるセールスプロセスを設定できます。商談タイプに基づくセールスプロセスは、ユーザーの役割に基づくデフォルトのセールスプロセスより優先されます。商談を作成すると、ユーザーの役割のデフォルト

のセールスプロセスがその商談に割り当てられます。セールスプロセスが割り当てられている商談タイプを選択すると、その商談のセールスプロセスは、選択した商談タイプによって決まります。

商談レコードの管理のヒント

取引クローズまでの間に商談情報を更新すると、チームメンバーとの意思の疎通が図りやすくなり、売上予想やレポートの精度を向上させることができます。[商談詳細] ページの中でも、特に次のフィールドの情報を最新の状態にしておくことが重要です。

- [売上]、[クローズ日]、[セールスステージ] は、パイプライン履歴を追跡するために必要なフィールドであり、トレンド分析と予想に使用されます。
- 商談に基づいて売上予想を行う場合は、商談レコードの [売上予想] チェックボックスをオンにします。これにより、セールスプロセスの適切な段階で商談が予想売上に追加されるようになります。製品に基づいて売上予想を行う場合は、リンクされた製品の [売上予想] チェックボックスをオンにします。

セールスステージ

セールスプロセスは、特定のステージ（セールスステージ）によって定義されます。それぞれのセールスステージには、商談が次のセールスステージに進む前に達成する必要がある特定の活動、成果物、またはタスクがあります。進行中の商談は、セールスサイクルのステージごとに企業で明確に定義された条件に照らして評価します。

- 条件が満たされた場合、商談レコードの [セールスステージ] フィールドを更新します。
- 商談レコードの [確度 (%)] フィールドには、商談に対して選択したセールスステージに関連付けられた値がデフォルトで表示されます。この値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージでの内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、次のセールスステージに進むと、[確度 (%)] フィールドの値は、セールスステージの変更に大量更新機能を使用されていないかぎり、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。大量更新機能を使用して、1つ以上のレコードの [セールスステージ] フィールドの値を変更する場合、レコードの [確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。
- [予想売上] フィールドには、[売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。この値は、売上予想に使用されます。
- セールスサイクルにおいて次のステージの条件を反映するように、[次のステップ] フィールドの値を更新します。

検索およびリストフィルターでのセールスステージについて

検索基準およびリストフィルターで選択できるセールスステージは、次のように決定されます。

- アクションバーの [商談] レコードタイプのターゲット検索で、[セールスステージ] フィールドを検索フィールドとして使用できる場合、ユーザーの役割に対して指定されているセールスプロセスに関連付けられたセールスステージ、またはユーザーの役割に対してセールスプロセスが指定されていない場合は、デフォルトのセールスプロセスに対するセールスステージのみを選択できます。使用可能なセールスステージは、アクションバーで [商談タイプ] フィールドを検索フィールドとして使用でき、検索に商談タイプを選択した場合でも、商談タイプで制限されません。
- [商談] レコードタイプの高度な検索で、[セールスステージ] フィールドに対してフィルター値として Oracle CRM On Demand に存在するいずれかのセールスステージを選択できます。使用可能なフィルター値は、ユーザーの役割に対してデフォルトのセールスプロセスが指定されている場合、または検索に対するフィルターとして商談タイプを選択した場合でも、特定のセールスプロセスのセールスステージに制限されません。

- [商談] レコードタイプに対するリストフィルターの設定時に、[セールスステージ] フィールドに対してフィルター値としてOracle CRM On Demandに存在するいずれかのセールスステージを選択できます。使用可能なフィルター値は、ユーザーの役割に対してデフォルトのセールスプロセスが指定されている場合、またはリストに対するフィルターとして商談タイプを選択した場合でも、特定のセールスプロセスのセールスステージに制限されません。

売上予想

Oracle CRM On

Demandが売上予想を生成する場合は、売上予想の方法に従って、売上予想に入れるレコード、フィールド、およびデータを決定します。特定の条件が満たされると、次のレコードが売上予想に含まれます。

- **クローズ日。** Oracle CRM On Demandにより、商談または製品売上レコードのクローズ日が売上予想期間内にあることが確認されます。
 - 企業の売上予想が商談売上に基づいている場合、商談レコード（独立したもの、または製品にリンクされているもの）に、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。
 - 企業の売上予想が製品売上に基づいている場合、製品売上レコードに、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。

- **予想売上。** Oracle CRM On Demandにより、次のように予想売上データが計算されます。

商談売上または製品売上レコードの [予想売上] フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの [予想売上] フィールドに表示します。

注:

商談の予想売上に、商談製品に基づく予想売上を正確に反映するには、企業プロファイルの [製品の確度平均を有効化] オプションを選択する必要があります。製品の確度の平均化機能を有効にすると、各製品売上レコードの確度（ [確度 (%)] フィールドに記録される）が計算の一部として確実に含まれます。また、企業プロファイルの [商談合計の自動更新の有効化] オプションが選択されている場合を除き、 [商談合計を更新] ボタンをクリックして商談の予想売上を更新する必要があります。商談合計の更新の詳細は、「[製品の商談へのリンク](#)（ページ 338）」を参照してください。

- **パイプライン。** Oracle CRM On Demandは、パイプライン売上予想データを計算します。つまり、状況に関係なく売上予想期間内に予想されるすべての取引の商談売上または製品売上レコードの [売上] フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの [パイプライン] フィールドに表示します。

注: 経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

- **売上予想。** Oracle CRM On Demandは [売上予想] チェックボックスがオンのレコードから [売上] フィールドのデータを取得し、その合計を売上予想レコードの [売上予想] フィールドに表示します。
 - 企業の売上予想が商談に基づいている場合、 [売上予想] チェックボックスがオンになっている商談レコードが含まれます。
 - 企業の売上予想が製品に基づいている場合、 [売上予想] チェックボックスがオンになっている製品売上レコードが含まれます。

注: [売上予想] フラグは、商談がクローズする確度が高いことを示します。このため、このフラグが選択されている場合は、対応する売上が売上予想の合計に含まれます。

[売上予想] フラグからは、商談または製品売上レコードが売上予想レコード全体の一部であるかどうかは判断できません。

■ **確定売上** : Oracle CRM On

Demandは、セールスステージがクローズ済み/成立のレコードから [売上] フィールドを取得し、売上予想レコードの [確定売上] フィールドに合計を表示します。

- 企業の売上予想が商談に基づいている場合、クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。
- 企業の売上予想が製品に基づいている場合、スタート/クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。

注 : 経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

[商談ホームページ] の使用

[商談ホームページ] から商談の管理を開始します。

注: 企業の管理者は、[商談ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

商談の作成

商談を作成するには、[最近表示された商談] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[商談フィールド](#) (ページ 349)」を参照してください。

商談リストの使用

[商談リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、商談の標準のリストについて説明します。

| 商談リスト | フィルター |
|---------------|--|
| 商談 (全件) | ユーザーが表示できるすべての商談 |
| クローズ済み商談 (全件) | [セールスステージ] フィールドが [クローズ済み/成立] に設定されている商談 |
| 大口商談 (全件) | 売上が100,000を超える商談 |
| 最近作成された商談 | 作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談 |
| 最近変更された商談 | 変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談 |
| 売上予想商談 (個人) | [売上予想] チェックボックスがオンの商談 |

| 商談リスト | フィルター |
|---------------|-----------------------------------|
| 商談（個人） | [所有者] フィールドに自分の名前が記載されている商談 |
| トップ商談（個人） | [優先順位] フィールドが [高] に設定された、所有している商談 |
| 最近作成された商談（個人） | 作成日順に並べ替えられた、ユーザーが作成したすべての商談 |
| 最近変更された商談（個人） | 作成日順に並べ替えられた、ユーザーが変更したすべての商談 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)（ページ 127）」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された商談の表示

[最近表示された商談（個人）] セクションには、最近表示した商談が表示されます。

商談タスクの使用

[オープン商談関連タスク

(個人)] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注： 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1- 高い] から「**最高位**」に変更すると）、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-**自分の最高位**」という値には上向き矢印が表示されますが、「**自分の最高位**」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)」を参照してください。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている商談を確認するには、商談名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートを使用したパイプラインの分析

〔商談ホームページ〕には、1つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On Demandの標準エディションでは、〔現四半期のパイプライン分析〕セクションが表示され、パイプラインの四半期ごとの分析がチャート形式で示されます。〔現四半期のパイプライン分析〕セクションの使用方法については、「[パイプラインの分析](#) (ページ 343)」を参照してください。

〔商談ホームページ〕へのセクションの追加

ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合は、企業の管理者が〔商談ホームページ〕に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の〔商談ホームページ〕にセクションを追加できます。

商談ホームページにセクションを追加するには

- 1 〔商談ホームページ〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。
- 2 〔商談ホームページレイアウト〕ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に〔保存〕をクリックします。

商談の管理

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- [商談の再割当](#) (ページ 335)
- [商談のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 336)
- [セールスプロセスコーチへのアクセス](#) (ページ 337)
- [製品の商談へのリンク](#) (ページ 338) (製品売上の追跡を可能にする)
- [パイプラインの分析](#) (ページ 343)
- [商談からの特別価格リクエストの作成](#) (ページ 343)
- [親商談と子商談の指定](#) (ページ 344)
- [商談からの取引交渉登録の作成](#) (ページ 345)
- [チームメンバーでの商談売上の分割](#) (ページ 346)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)

■ レコードの監査証跡の表示 (ページ 176)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ セールスステージおよび大量更新機能について (ページ 348)

■ Oracle Social Networkの使用 (ページ 483)

商談の再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、商談レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、商談を手動で再割当できます。

注: 商談レコードは、企業の管理者が [商談] レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます (ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り当てることはできません)。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について \(ページ 47\)](#)」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[商談] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで [商談を再割当] チェックボックスをオンにすることによって、商談を新しい所有者に再割当することもできます。

商談を再割当するには

1 再割当する商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。

2 [商談詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

3 [商談編集] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

■ [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。

■ [商談を再割当] チェックボックスをオンにして割当マネージャをトリガーし、商談を再割当します。

注: 割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について \(ページ 47\)](#)」を参照してください。

4 変更を保存します。

注:

レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

商談のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On Demand

には、商談のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、商談XYZと取引している会社（取引先）や商談XYZに関する競合会社を追跡できます。

そのためには、最初に、パートナーまたは競合会社となる取引先を商談レコードにリンクします（パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません）。次に、商談パートナーまたは競合会社の編集ページで、強みまたは弱みなど、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

作業前の準備。 商談にリンクするパートナーまたは競合会社ごと取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#)（ページ 51）」を参照してください。

商談のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談パートナー] または [商談競合会社] セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
 - 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある [編集] リンクをクリックします。
- 3 [商談パートナーの編集] または [商談競合会社の編集] ページで、必要な情報を入力します。
次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|---------|---|
| 商談パートナー | [ルックアップ] アイコンをクリックし、この商談のパートナーとして、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。 |
| 商談競合会社 | [ルックアップ] アイコンをクリックし、この商談の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。 |
| 役割 | 商談とこの取引先との関係を定義するためのオプションを選択します。 |
| 役割をリバース | 逆の関係または役割を定義するためのオプションを選択します。 |
| 開始日 | このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。 |

| フィールド | コメント |
|----------|-----------------------------------|
| 終了日 | このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。 |
| プライマリ担当者 | この商談のパートナーまたは競合会社の主要担当者。 |

- レコードを保存します。

セールスプロセスコーチへのアクセス

商談の各セールスステージで、企業はビジネス習慣に応じて特定の情報を収集しなければならないことがあります。企業の管理者は、ユーザーが必要な情報をすべて入力できるように、フォローアップタスクを設定し、特定の情報の入力を要求して、セールスプロセスの各フェーズでユーザーがレビューする情報を追加できます。

注：企業は、役割ごと、商談タイプごとに、異なるセールスプロセス（ステージ、確度、コーチ情報）を設定することができます。たとえば、製品を販売するセールス要員とサービスを販売するセールス要員がそれぞれ別々の役割にリンクされている場合、この2種類のセールス要員のセールスステージのオプションと、セールスプロセスコーチのガイドラインはそれぞれ異なります。

セールスステージに関連するコーチ情報にアクセスするには

- 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- [商談詳細] ページで、[コーチ] ボタンをクリックします。
- 管理者が設定した情報を [プロセスコーチ] ページでレビューし、状況に応じて商談レコードを更新します。
ヒント： [プロセスコーチ] ページ上で右クリックして、その情報を印刷できます。
注： [便利なリソース] セクションで、さらに詳しい情報を表示するには、その行の [表示] をクリックします。
- 商談を更新するには [修正] をクリックして、コーチの指示に従ってレコード情報を修正します。
- 商談レコードを保存します。
- [セールスステージ] フィールドを更新すると、必要なフィールドに入力するように求められます。また、フィールドによってはデフォルト値が含まれている場合がありますが、これらは変更することができます。
- [プロセスコーチ] ウィンドウの [クローズ] をクリックします。

管理者がすでに設定している場合、レコードを保存すると、いくつかのタスクが、この商談と、商談にリンクされた取引先に追加されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- セールスプロセス、カテゴリ、およびコーチの設定

製品の商談へのリンク

次の目的で製品を商談にリンクできます。

- 商談に所属する製品の追跡
- 製品売上に基づく商談売上の計算
- 製品売上および製品数量に基づく会社の売上予想

商談を作成する場合は、商談に製品をリンクすることもできます。企業の管理者が [商談編集] ページの [製品を保存 & 追加] ボタンを有効化した場合は、[製品を保存 & 追加] ボタンをクリックして新しい商談レコードを保存し、[製品売上編集] ページに直接移動できます。製品売上レコードの追加を取り消すと、Oracle CRM On Demandには、以前に保存した商談レコードの [商談詳細] ページが表示されます。

ユーザー役割に少なくとも次の権限のいずれかが含まれている場合は、大量更新機能を使用して、商談にリンクされた製品売上レコードのグループ内の値を一度に更新できます。

- 任意フィールドの大量更新
- ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新

[大量更新] ボタンは、[商談詳細] ページの [商談製品売上] セクションで使用可能であり、[商談詳細] ページの [商談製品売上] セクションで [リストを全表示] リンクをクリックしたときに開く [商談製品売上] リストページでも使用可能です。

注:

ユーザーの役割に [ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新] 権限が含まれていて、[任意フィールドの大量更新] 権限が含まれていない場合、大量更新機能を使用して更新できるフィールドセットが制限される場合があります。更新可能なフィールドの権限による判定方法の詳細は、「[レコードのグループの更新 \(ページ 148\)](#)」を参照してください。

商談合計の更新について

企業の設定に応じて、商談にリンクされた製品を更新すると、商談の売上および予想売上が自動的に更新されます。管理者が企業プロファイルの [商談合計の自動更新の有効化] オプションを選択した場合、その商談にリンクされた製品に変更を加えるたびに、商談の売上および予想売上が自動的に更新されます。同様に、製品を商談にリンクしたり、製品を商談から削除すると、商談の売上および予想売上が自動的に更新されます。

管理者が企業プロファイルの [商談合計の自動更新の有効化] オプションを選択しない場合、商談にリンクされた製品を更新しても、商談の売上および予想売上は自動的に更新されません。かわりに、[商談詳細] ページの [商談製品売上] 関連情報セクションのタイトルバーにある [商談合計を更新] ボタンが使用可能になります。商談にリンクされたいずれかの製品に変更を加えた後に、商談の売上および予想売上を更新するには、[商談合計を更新] ボタンをクリックする必要があります。

[商談合計を更新] ボタンが正確に機能するためには、[製品売上編集] ページに [数量] フィールドおよび [売上] フィールドを表示して値を設定する必要があります。管理者は、これらのフィールドが表示されるようにユーザーのページレイアウトをカスタマイズできます。

製品確度平均化について

商談売上が計算されるとき、実行される計算は次のように、企業プロファイルの [製品の確度平均を有効化] オプションが有効かどうかによって決まります。

- [製品の確度平均を有効化] オプションが選択されている場合、Oracle CRM On Demandではリンクされた各製品を使用して、商談の [売上] フィールドおよび [確度

(%) フィールドが更新されます。したがって、予想売上は、リンクされているすべての製品の平均確度を使用して計算されます。

- 企業プロファイルの [製品の確度平均を有効化] オプションが選択されていない場合、Oracle CRM On Demandではリンクされた各製品の製品売上合計を使用して、商談の [売上] フィールドが更新されます。商談の [確度 (%)] フィールドの値は更新されません。したがって、予想売上は、商談の [確度 (%)] フィールドから既存のパーセンテージを使用して計算されます。

注:

企業プロファイルの [商談合計の自動更新の有効化] チェックボックスの設定に関係なく、予想売上の計算方法は同じです。

作業前の準備:

- 企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業の売上予想の方法によって、製品を商談にリンクするときに選択する必要があるフィールドが決まります。
- レコードのグループを更新するには、ユーザーの役割には、[任意フィールドの大量更新]または[ページレイアウトの使用可能で編集可能なフィールドの大量更新]の権限の少なくとも1つが必要です。

製品を商談にリンクするには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。
 - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 製品情報を更新するには、既存の製品の横にある [編集] リンクをクリックします。
- 3 [商談製品売上編集] ページで、[数量]、[購入価格]、[クローズ日] の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの [頻度] フィールドと [期間数] フィールドに入力します。
- 5 企業が製品売上に基いて売上を予想し、この製品売上レコードを、売上予想合計、予想数量、またはその両方の一部として含める場合、[売上予想] チェックボックスをオンにします。
注: 企業が売上を製品ではなく商談に基いて予想している場合は、商談製品売上レコードの [売上予想] チェックボックスをオフにすることをお勧めします。
- 6 レコードを保存します。

リンクされている製品売上に基いて商談売上を計算するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[Product Revenues (製品売上)] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。

- 製品情報を更新するには、既存の製品の横にある [編集] リンクをクリックします。インライン編集が有効になっている場合、[商談詳細] ページの [Product Revenues (製品売上)] のフィールドをインライン編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) (ページ 119)」を参照してください。

- 3 [商談製品売上編集] ページで、[数量]、[購入価格]、[開始/終了日] の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの [頻度] フィールドと [期間数] フィールドに入力します。
- 5 レコードを保存します。
- 6 [商談詳細] ページの [商談製品売上] セクションで [商談合計を更新] ボタンが使用可能な場合は、[商談合計を更新] をクリックして商談合計を更新します。

これで、リンクされた各製品の製品売上の合計が計算され、商談の [売上] フィールドと [予想売上] フィールドに表示されます。

製品売上レコードに基づいて企業の売上予想を行うには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
 - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 製品情報を更新するには、[編集] をクリックします。インライン編集が有効になっている場合は、[商談詳細] ページの [商談製品売上] のフィールドをインラインで編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) (ページ 119)」を参照してください。
- 3 [商談製品売上編集] ページで次の操作を行います。
 - a [数量]、[購入価格]、[開始/終了日] の各フィールドに値を入力します。
 - b [開始/終了日] フィールド内の日付が、売上予想期間内であり、そのレコードが売上予想の参加者により所有されていることを確認します。
 - c [売上予想] チェックボックスをオンにして、このレコード情報を売上予想合計に入れることを示します。
 - d 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの [頻度] フィールドと [期間数] フィールドに入力します。
- 4 レコードを保存します。

注：販売されない関連付けられている [開始/終了日] を更新し、その製品の [製品売上] ページの [売上予想] チェックボックスをオフにして、その製品の売上が企業の売上予想に加算されないようにすることができます。また、ある商談にリンクされている製品が保留になった場合、その製品を商談から削除して、その製品について別の商談を作成することにより、その製品の売上が売上予想に含まれないようにすることもできます。

商談製品売上レコードのグループを更新する手順は、次のとおりです。

- 1 [商談詳細] ページで [商談製品売上] セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
 - [商談製品売上] セクションに現在表示されているレコードのみを更新する場合は、[大量更新] をクリックします。
 - [商談製品売上] セクションに現在表示されているレコードよりも多くのレコードを更新する場合は、[リストを全表示] をクリックして商談製品売上レコードのリストを開いてから、[商談製品売上] リストページで [大量更新] をクリックします。

注意:

[商談製品売上] リストページで [大量更新] をクリックする場合は、[商談製品売上] リストページに表示されているレコードのみが更新に使用可能となります。たとえば、[商談製品売上] リストページに10件のレコードしか表示されていない場合は、更新に使用できるのはその10件のレコードのみとなります。[商談製品売上] リストページには、最大100件のレコードを表示できます。リストのレコードが100件を超えている場合は、すべてのレコードが更新されるまでタスクを繰り返します。

- 2 ステップ1では、更新しないレコードのチェックボックスを選択解除して、[次へ] をクリックします。
- 3 ステップ2では、更新するフィールドを選択して新しい値を入力します。
最大で5個のフィールドを選択して新しい値に更新できます。フィールドから既存の値を削除するには、ステップ2で [値] カラムを空白のまま残します。
- 4 [終了] をクリックします。

商談製品売上のフィールド

次の表では、製品売上のフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

注意: 企業が製品に基づいて売上予想を行っている場合は、製品売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

| フィールド | 説明 |
|----------------|--|
| 主要な製品情報 | |
| 製品名 | 企業の管理者によって [オーダー可] のマークが付けられた製品だけを選択できます。この商談に製品をリンクすると、これらのフィールドは、[製品カテゴリー]、[パーツ番号]、[タイプ]、[状態]、および [説明] の製品定義からコピーされます。 |
| 数量 | 顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに10個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに10と入力します。 |
| 購入価格 | 製品価格。 |
| 売上 | 購入価格を掛けた数量。売上は上書きできません。このフィールドは、商談製品の売上予想に反映されます。 |
| 製品カテゴリー | 製品定義とともに継承されるカテゴリー。読み取り専用です。 |
| パーツ番号 | 製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。 |

セールス

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| タイプ | 製品定義とともに継承されるタイプ。読み取り専用です。 |
| 状態 | 製品定義とともに継承される状態。読み取り専用です。 |
| 説明 | 製品に関する追加情報。250文字に制限されます。 |
| 経常売上情報 | |
| 開始/終了日 | <p>この日付は、商談のクローズ日から継承されます。製品売上項目については、この日付は予想終了日になります。経常製品については、この日付は開始日になります。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬になっている経常製品の場合は、経常価格全体について1つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業に対する用紙の供給を5月15日に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に\$500相当の用紙を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値の製品レコードを追加します。 売上 = \$250 数量 = 1</p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別の製品レコードを追加します。 売上 = \$500 数量 = 1 頻度 = 毎月 期間数 = 7（6月から12月まで）</p> |
| 頻度 | <p>経常製品の頻度。</p> <p>隔週とは、2週間に1度を意味します。</p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数] フィールドにも入力する必要があります。</p> |
| 期間数 | <p>経常製品売上の期間数。経常売上では、最大260の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度] フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、経常売上の頻度が毎週の場合、最大5年分の売上を追跡できます。</p> <p>注:このフィールドに入力した場合は、[頻度] フィールドにも入力する必要があります。</p> |
| セールス情報 | |
| セールスステージ | 読み取り専用です。商談から実行されるセールスステージ。 |
| 確度 | <p>製品の販売が成功する確度。このフィールドの初期値は、商談のセールスステージから取得されます。この値は必要に応じて変更し、特定の製品の情報をよりよく反映する値にすることができます。</p> <p>次のセールスステージに進むと、商談レコードの[確度 (%)] フィールドの値には、新しいセールスステージに関連付けられた値がデフォルトで表示されます。一方、製品の[確度 (%)] フィールドの値は変わりません。</p> <p>注：1つ以上の商談に対するセールスステージを変更するために大量更新機能が使用される場合、商談の[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 予想売上 | [売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。 |
| 取引先 | 商談にリンクされた取引先。読み取り専用です。 |
| 所有者 | <p>この商談に割り当てられたユーザー。この値は商談所有者の値としてデフォルト設定されます。商談所有者を後で変更してもこのフィールドには反映されません。</p> <p>一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>この値は、分析ページでユーザーまたはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードに加えて、売上予想に含まれるレコードにも影響します。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、商談レコードは [商談チーム] または [取引先チーム] ページを介して他の従業員とも共有できます。手順については、「レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。</p> |
| 売上予想 | この製品を売上予想の合計に入れることを示します。 |

パイプラインの分析

標準エディションのOracle CRM On

Demandでは、[商談ホームページ] の [現四半期のパイプライン分析] セクションに、パイプラインの四半期別分析がグラフ形式で表示されます。この分析を使用すると、商談と課題の識別に役立ちます。[商談ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポイントを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを確認できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、商談と売上の様々な分析レポートを表示できます。たとえば、地域別の商談数を表示する分析を作成できます。

次のいずれかの操作を実行することもできます。

- この分析を使用して、取引がセールスサイクルのどこにあるのかを確認できるため、必要なときにアクションを取ることができます。
- ステージの平均日数別にフィルターして、取引が停止しているかどうかと、どこで停止しているかを確認できます。
- 商談数別にフィルターして、セールスサイクルの各ステージに存在する商談の数を確認できます。
- 各ステージの取引のリストを表示して、注意が必要な分野に焦点を当てることができます。
- パイプラインダッシュボードに移動して、パフォーマンス全体を履歴および比較の観点から見ることができます。

商談からの特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストは商談から作成できます。

注：この機能は、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。

作業前の準備。標準アプリケーションでは、商談の特別価格リクエストは表示されません。この監査証跡を「商談詳細」ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後で、「商談詳細」ページの「レイアウトを編集」リンクをクリックし、関連情報セクションとして「特別価格リクエスト」を追加します（「[詳細ページレイアウトの変更](#)（ページ 872）」を参照してください）。

商談の特別価格リクエストを作成するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「特別価格リクエスト」関連情報までスクロールダウンし、「新規」をクリックします。
- 3 「特別価格製品詳細」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#)（ページ 547）」を参照してください。

親商談と子商談の指定

親子関係を指定することによって、複数のコンポーネントがある商談などの商談階層を示すことができます。子商談から親商談を作成するか、または親商談から子商談を作成できます。

関連サブ商談がある親商談を削除した場合、親レコードと子レコード間の関連は削除されますが、子商談はアクティブなレコードのまま残ります。後で「削除項目」ページから親商談が復元された場合、「親商談の外部固有 ID」フィールドには子商談レコードが挿入されたままとなります。

子商談を新しい親商談レコードに関連付けた場合、「親商談 ID」、「親商談」および「親商談の外部固有 ID」フィールドには新しい親の値が挿入されます。元の親商談レコードが復元された場合、子レコードには再度関連付けられません。

1つの子商談が削除された場合、親商談とその他の子商談はアクティブなレコードのまま残り、削除された子商談は「削除項目」ページに移動します。削除された子商談は親商談の「サブ商談」関連情報リストに表示されなくなりますが、「親商談 ID」、「親商談」および「親商談の外部固有 ID」フィールドの値には削除された子商談レコードが挿入されたままとなります。

次の手順では、親商談および子商談を指定する方法について説明します。

親商談を指定するには

- 1 子商談にする商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。
- 3 「商談編集」ページで、「親商談」フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックします。
- 4 「ルックアップ」ウィンドウで、親商談を選択または作成します。

- 5 レコードを保存します。

子商談を指定するには

- 1 親商談にする商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[サブ商談] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。
- 3 [商談編集] ウィンドウで、子商談を作成します。
- 4 レコードを保存します。

親商談階層を切断または削除するには

- 1 子商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [親商談] フィールドで、現在の値を削除し、新しい値を入力するか、または [ルックアップ] アイコンを使用して新しい値を選択します。
- 4 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索](#) (ページ 69)
- [商談フィールド](#) (ページ 349)

商談からの取引交渉登録の作成

取引交渉登録は商談から作成できます。

注 : この機能は、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。

作業前の準備。 標準的なエディションのOracle CRM On Demandでは、[商談詳細] ページに、[取引交渉登録] セクションが表示されません。この監査証跡を [商談詳細] ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後で、[商談詳細] ページの [レイアウトを編集] リンクをクリックし、関連情報セクションとして [取引交渉登録] を追加します (「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください)。

商談から取引交渉登録を作成するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[取引交渉登録] 関連情報までスクロールダウンし、[新規] をクリックします。
- 3 [取引交渉登録編集] ページで、必要な情報を入力します。
各フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド](#) (ページ 522)」を参照してください。既存の取引交渉登録と既存の商談の関連付け、およびそれらの既存の関連付けの変更については、「[取引交渉登録と商談の関連付け](#) (ページ 520)」を参照してください。

チームメンバーでの商談売上の分割

商談の売上は、商談チームメンバー間で分割できます。[商談売上] 売上予想タイプでは、これらの売上分割を使用して、商談レコードに記録する売上を計算します。売上予想の詳細は、「[売上予想](#) (ページ 351)」および「[商談と売上予想について](#) (ページ 329)」を参照してください。商談チームの詳細は、「[商談チームについて](#) (ページ 347)」を参照してください。

商談売上をチームメンバー間で分割するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談チーム] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - チームメンバーを追加するには、[ユーザーを追加] をクリックします。
 - チームメンバー情報を更新するには、[ユーザーを編集] をクリックします。
- 3 [商談チーム - ユーザーを編集] ページで、次の操作を行います。
 - a 分割割合フィールドなどの必須フィールドに、各チームメンバーの情報を入力します。
 - b (オプション) チームメンバー間で分割割合を均等にして分配するには、[展開分割] ボタンをクリックします。
 - c (オプション) [分割売上] と [合計] を再計算するには、[合計を更新] ボタンをクリックします。

注:企業プロフィールで[商談売上分割の有効化]が選択されていない場合、[合計を更新] ボタンと[展開分割] ボタンは表示されません。「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。
- 4 レコードを保存します。

商談チームのフィールド

次の表では、商談チームの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|--------|--|
| 分割割合 | このフィールドには、各チームメンバーの売上の割合が表示されます。デフォルトの値は、商談の所有者に100%、他のチームメンバーに0%です。 |
| 分割売上 | これは計算フィールドで、読み取り専用です。分割売上は、商談売上を分割割合フィールドの割合で乗算して計算されます。 |
| ユーザー役割 | チームメンバーと商談チーム間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。 |
| 商談アクセス | チームメンバーによる商談レコードへのアクセスを指定します。これは必須フィールドです。 |

商談チームについて

取引先、担当者、商談などの一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを共有できます。ユーザーがレコードを共有できるようにするには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。次に、該当のレコード、および指定されたリンク先レコードに対するユーザーのアクセスレベルを指定します。

商談チーム、取引先チーム、および商談レコードへのアクセスについては次の点に注意してください。

- [商談]レコードタイプでチーム継承が有効になっている場合（つまり、[企業プロフィール] ページ上の商談の[親チーム継承の有効化]チェックボックスが選択されている）、商談を取引先にリンクすると、取引先チームのメンバーがその商談チームに自動的に追加されます。
- 商談レコードが取引先にリンクされるときにユーザーが商談チームに自動的に追加されないようにする場合は、[商談]レコードタイプに対してチーム継承が有効になっていないことを確認してください。

ユーザーは、次の方法で商談チームに追加できます。

- レコードの [詳細] ページにある [ユーザーを追加] ボタンをクリックします。
- 割当マネージャを使用します。詳細は、「割当ルールについて」を参照してください。
- 見込み客を商談に変換し、見込み客チームを商談にコピーするオプションを選択します。管理者は、見込み客の変換時に役割の見込み客変換レイアウトで見込み客チームを商談にコピーできるかどうかを決定します。
- グループを使用します。詳細は、「グループの管理」を参照してください。

取引先にリンクされている商談へのアクセス権がユーザーにないことを確認するには、そのユーザーにアクセス権が付与されていないことを、次の1つ以上の方法を使用して確認する必要があります。

- 該当するユーザーは商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーの部下は、商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーは、商談へのアクセス権がある別のユーザーの委任元ではない。

- 該当するユーザーがメンバーであるブックまたはサブブックには、商談がない。
- 該当するユーザーには、商談レコードに対する役割設定からのアクセス権がない。
- 取引先関連商談のレコードタイプのアクセスレベルが、[アクセスなし] および [プライマリの継承] 以外のオプションに設定されている。

セールスステージおよび大量更新機能について

大量更新機能を使用して商談レコードの [セールスステージ] フィールドを更新する場合、レコードの [セールスステージ] フィールドで選択できる値は次の要素によって決まります。

- [商談タイプ] フィールドの値
- ユーザーの役割に割り当てられたデフォルトのセールスプロセス（割り当てられている場合）

商談レコードの [商談タイプ] フィールドが空白であり、大量更新によるレコードの更新時に商談タイプを選択しない場合、次のようになります。

- デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられている場合、そのセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。
- デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられていない場合、企業のデフォルトセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。

商談レコードの [商談タイプ] フィールドにすでに値が入力されているか、大量更新機能によるレコードの更新時に商談タイプを選択した場合、次のようになります。

- 特定のセールスプロセスが商談タイプに関連付けられている場合、そのセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。
- 特定のセールスプロセスが商談タイプに関連付けられていない場合、次のようになります。
 - デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられている場合、そのセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。
 - デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられていない場合、企業のデフォルトセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。

商談レコードの [商談タイプ] フィールドにすでに値が入力されているが、大量更新機能によるレコードの更新時に [商談タイプ] フィールドから値をクリアした場合、次のようになります。

- デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられている場合、そのセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。
- デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられていない場合、企業のデフォルトセールスプロセスのセールスステージは、大量更新のステップ2において [セールスステージ] フィールドで選択できます。
- 大量更新により [セールスステージ] フィールドを更新しない場合、大量更新が完了しても商談レコードの [セールスステージ] フィールドは変更されないままです。ただし、次回ユーザーがインラインまたは [商談編集] ページで編集することで商談の [セールスステージ] フィールドの値を更新しようとした場合、[セールスステージ] フィールドで選択できる値は次のように決まります。
 - デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられている場合、そのセールスプロセスのセールスステージは、[セールスステージ] フィールドで選択できます。

- デフォルトのセールスプロセスがユーザーの役割に割り当てられていない場合、企業のデフォルトセールスプロセスのセールスステージは、[セールスステージ] フィールドで選択できます。

大量更新機能の使用方法的詳細は、「[レコードのグループの更新](#) (ページ 148)」を参照してください。

商談フィールド

[商談編集] ページでは、商談を追加したり、既存の商談の詳細を更新したりできます。[商談編集] ページには、ある商談に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [商談リスト] ページと [商談詳細] ページの商談情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

注意: 入力した商談情報は自社の売上予想に影響することがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 主要商談情報 | |
| 商談 | 商談の名前。 |
| 取引先 | 商談にリンクされた取引先。 |
| 親商談 | 商談にリンクされた親商談。 |
| セールスステージ | <p>セールスプロセスのステージ (承認済み見込み客、ビジョン構築、ショートリスト、選択済み、交渉、クローズ済み/成立、クローズ済み/失敗など)。</p> <p>注: 次のセールスステージに進むと、[確度 (%)] フィールドの値は、大量更新機能を使用してセールスステージを変更していないかぎり、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。大量更新機能を使用して、1つ以上のレコードの [セールスステージ] フィールドの値を変更する場合、レコードの [確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。</p> |
| 次のステップ | この商談に対して次に実行する必要があるアクション。 |
| 売上 | <p>商談の売上金額。デフォルト値はゼロです。この値は、商談売上の売上予想に反映されます。</p> <p>注: このフィールドに指定されたデフォルト値または事後デフォルト値は、すべて無視されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| クローズ日 | 商談のクローズ予定日。これは必須フィールドです。標準アプリケーションでは、商談を作成すると、[クローズ日]フィールドのデフォルト値が今日の日付になります。管理者は別のデフォルト値をフィールドに指定することも、新規商談の作成時に空白になるようにフィールドを設定することもできます。フィールドが空白の場合は、フィールドを更新する必要があります。クローズ日は予想を生成する際に使用されます。 |
| 売上予想 | このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算に含まれることを示します。 |
| セールス詳細情報 | |
| 状態 | この商談の状態（保留中、不成約、成約など）。 |
| 優先順位 | 商談の優先順位レベル（高、中、低など）。 |
| 見込み客情報源 | 情報源のカテゴリ（[広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[イベント-その他]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[パートナー]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Webサイト]、[その他]など）。 |
| ソースキャンペーン | その商談を生成したキャンペーン。商談が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの[キャンペーン]フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。 |
| 確度 (%) | <p>指定したクローズ日に指定した売上で取引がクローズする確率を表すパーセンテージ。[確度 (%)] フィールドは、選択したセールスステージに対するデフォルトの確度の値に基づいています。</p> <p>[確度 (%)] フィールドの値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージでの内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、商談に対して新しいセールスステージを選択した場合、[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。</p> <p>注：大量更新機能を使用して、1つ以上の商談レコードの[セールスステージ]フィールドの値を変更する場合、レコードの[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。セールスステージの更新時に商談の確度 (%) を変更するには、各レコードでセールスステージを個別に更新するか、Webサービスを使用して更新する必要があります。</p> |
| 予想売上 | [売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。[確度] フィールドのパーセンテージを小さくすると、売上予想に算入される期待値が小さくなります。 |
| 成約/不成約の原因 | 商談が成約または不成約になった原因（[設置ベース]、[価格]、[関係]、[業績]、[現行プロジェクトなし]、[予算なし]、[未承認]、[競合他社]、[決裁権なし]、[その他]など）。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>商談レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>商談レコードは [商談チーム] または [取引先チーム] ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「レコードの共有 (チーム) (ページ 145)」を参照してください。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 商談を再割当 | <p>商談を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が商談割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、Oracle CRM On Demandで割当マネージャがトリガーされます。これにより商談が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> <p>注:</p> <p>レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。商談の場合、商談チームメンバー数やレコードに関連付けられている取引先数および担当者数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再度割り当てられると、所有者名は変更されます。</p> |
| 説明 | <p>商談に関する追加情報。たとえば、商談の説明として、製品への関心（「500個」）や取引先（「Acme社」）などを入力します。このフィールドには16,350文字まで入力できます。</p> |

売上予想

売上予想の各ページを使用して、売上予想を確認、調整、および提出します。売上予想とは、一定期間における予想売上の保存済みスナップショットです。Oracle CRM On Demandでは、各四半期ごとに売上予想が計算され、決算月ごとに算出されます。

手動で計算され内容が不正確になる場合もある売上予想でも、Oracle CRM On Demandを使用することにより、売上予想の計算が自動化されます。売上予想により、企業は、販売戦略を立てることができます。また、予想セールスやセールス目標に対する四半期の進捗状況に関する正確な最新情報がマネージャに提供されることにより、企業は、将来のビジネスニーズを特定することもできます。個々のセールス要員が統計情報をまとめる必要はありません。セールス要員は、いつ自分の売上予想にレコードを含めるかを決定するだけで済みます。残りのプロセスは自動的に処理されます。

企業は、次のいずれかに基づいて売上予想を行うことができます。

- 商談売上
- 商談にリンクされた商談製品売上および数量
- 取引先売上
- 担当者売上

売上予想スナップショットには、売上予想済みの商談、製品、または売上情報と調整済みの売上予想合計が保存され、ユーザーやマネージャは売上予想トレンドを確認したり評価したりできます。さらに、保存済みの売上予想を表示して、チームが現在従事している商談の履歴を調べることができます。

企業は、売上予想が週単位または月単位で実行されるように設定できます。Oracle CRM On Demandは、ホスト施設のタイムゾーンで指定された日付の開始時間（深夜12時1分）に売上予想を自動的に生成し、[ホームページ (個人)] に警告を表示します。この警告を受信した後に、売上予想を確認し、新しい計算済みパイプライン、売上予想、確定売上を目標情報に対して分析できます。

予定された次の売上予想が生成される1時間前に、現在の売上予想は自動的にアーカイブされ、編集できなくなります。

[売上予想ホームページ] の使用

[売上予想ホームページ] から売上予想の管理を開始します。このページには、自分に関連のある売上予想の要約情報が表示されます。

次の2つの方法を用いて、[売上予想ホームページ] に表示されるレコードを制限できます。

- アルファベット文字検索機能を使用できる場合は、レコードの並替基準にする値を含むカラムのカラム見出しをクリックし、アルファバーの文字を1文字クリックします。これにより、その文字で始まるレコードのみが表示されるため、特定の売上予想を見つけることができます。また、テキストフィールドに文字を入力し、[検索] をクリックして、入力した文字で始まるレコードを検索することもできます。すべての売上予想を表示するには、[すべて] リンクをクリックします。

注意:

ユーザー言語が韓国語、日本語、簡体字中国語または繁体字中国語の場合、アルファベット文字検索機能は使用できません。

- 表示レコード数。このフィールドの値を調整して、売上予想概要リストに表示するレコードの数を増減します。

[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、売上予想が作成された日付に基づいて売上予想が一覧表示されます。また、次のような重要な情報の概要も表示されます。

- 売上予想の現在の状態が示されます。適切に完了している売上予想は「有効」になっています。状態が「提出済み」になっている売上予想は、管理者によるレビュー待ちであることを示しています。
- パイプライン売上は、個々のレコードの「売上予想」チェックボックスの設定やセールスステージに関係なく、すべてのレコードの売上を合計したものです。パイプライン売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
- 売上予想は、「売上予想」チェックボックスがオンになっているすべてのレコードの総売上と等しくなります。
- 確定売上は、セールスステージ値が「クローズ済み/成立」のすべての商談または製品売上の売上合計と等しくなります。取引先売上および担当者売上については、状態フィールド値が「クローズ」の場合、確定売上の計算に使用されたレコードが含まれます。確定売上は、そのレコードの開始/終了日に基づく売上予想期間に関係する売上額として認識されません。

売上予想の管理

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- [売上予想の確認](#) (ページ 354)
- [売上予想の更新](#) (ページ 356)
- [別の通貨を使用した売上予想の表示および編集](#) (ページ 357)
- [売上予想履歴の表示](#) (ページ 357)
- [売上予想の提出](#) (ページ 358)
- [売上予想の解除](#) (ページ 358)
- [目標の管理](#) (ページ 359)
- [チームの売上予想の管理](#) (ページ 360)

注:売上予想は、ユーザー役割とレポート階層に依存します。売上予想を作成するには、売上予想役割として指定されているユーザー役割があるユーザー全員のユーザーレコードの状態がアクティブである必要があります。また、各ユーザーレコードでマネージャが指定されている必要もあります。マネージャは、「上司」フィールドまたは「上司 (エイリアス)」フィールドのいずれか（どちらのフィールドがユーザーページレイアウトに表示されるかによって決まる）で指定します。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想フィールド](#) (ページ 363)
- [\[売上予想ホームページ\] の使用](#) (ページ 352)
- [ユーザーの設定](#)
- [ユーザーのセールス目標の設定](#)
- [分析](#) (ページ 918)

売上予想の確認

売上予想は、企業のビジネスプロセスに応じて、週ごとまたは月ごとに自動的に生成されます。新しい売上予想が生成されるたびに、ユーザーの [ホームページ (個人)] に警告が送信されます。通知を受信した後、売上予想を確認してください。売上予想を確認するときに、売上予想概要の月が企業の会計カレンダー定義に合わせて調整されます。4-4-5、5-4-4などの会計カレンダー、またはカスタム会計カレンダーを使用している場合、企業の売上予想期間は必ずしもグレゴリオ暦に対応していません。したがって、[商談] が6月のカレンダー月にある場合でも、6月の会計月の一部として予想されるという意味ではありません。カスタム会計カレンダーの詳細は、「[会計カレンダーについて](#)」を参照してください。

注：カスタム会計カレンダーを使用する場合、売上予想期間は、企業の管理者が定義した会計年度および会計月にに基づきます。

売上予想を確認するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。

[売上予想ホームページ] には、[状態]、[パイプライン]、[確定売上] を含む売上予想の概要情報が表示されます。売上予想の概要は、状態、売上予想日、または所有者 (マネージャのみ) によって並べ替えることができます。パイプラインは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。

- 2 [売上予想ホームページ] で、確認する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 [売上予想詳細] ページで、次のセクションの情報を確認します。

- **売上予想概要：**ここには、四半期および月別の売上予想がまとめられます。売上予想概要リストには、目標、確定売上、目標%、売上予想額、ベストケース、パイプライン、および予想売上に関する情報が表示されます。概要リストは、月で並べ替えることができます。

月別概要 (チーム)：ここには、各チームメンバーの売上予想のリストが表示されます。マネージャは、売上予想月、目標%、売上予想額、確定売上、ベストケース、パイプライン、および最終更新日を所有者エイリアス (チームメンバー) 別に確認できます。チーム概要ページの特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。このページには、チームメンバー個人の売上予想概要と、[商談 (個人)]、[売上 (個人)]、[My Products (製品 (個人))] の各セクションに予想売上が表示されます。

注：売上予想タイプが取引先売上と担当者売上の概要セクションには、パイプライン、ベースケース、または売上予想額は含まれません。

- **チームプロダクト概要**：（商談製品売上予想タイプのみ）ここには、各チームメンバーの売上予想製品のリストが表示されます。マネージャは、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上を所有者エイリアス（チームメンバー）と製品別に確認できます。[チームプロダクト概要] の特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。ここでは、そのユーザー個人の売上予想概要と製品別の売上予想数量が、[プロダクト（個人）] セクションに表示されます。

注：[売上予想詳細] ページには、チームのレコードが5つだけ表示されます。すべてのレコードを確認するには、[月別概要（チーム）] セクションの [リストを全表示] リンクをクリックします。

- **商談（個人）**：売上予想タイプが商談売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の商談のリストが表示され、商談について売上予想されているかどうかが表示されます。また、各商談について、クローズ日、取引先名、売上額、現在のセールスステージ、および次のステップが指定されていれば、それぞれ表示されます。
- **売上（個人）**：売上予想タイプが商談製品売上、取引先売上、または担当者売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の売上のリストが表示され、その売上レコードが所有者によって売上予想対象となっている（売上予想フラグが選択されている）かどうかが表示されます。また、そのユーザーが入力した各売上レコードについて、開始/終了日、製品名、売上額、および取引先名も表示されます。

[売上（個人）] セクションには、売上予想対象の売上タイプによってその他のカラムが表示される場合があります。

商談製品売上予想の場合、次のカラムが表示されます。

- 商談名
- セールスステージ

取引売上および担当者売上の場合、次のカラムが表示されます。

- 製品カテゴリー
- 状態
- 担当者名

- **プロダクト（個人）**：売上予想タイプが商談製品である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。売上予想対象の各製品の行に、対応する製品カテゴリー、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が表示されます。これらの値は、選択されたユーザーの売上予想の全売上予想対象商談の合計になります。特定の製品に関連付けられている売上予想対象商談を表示するには、製品名をクリックします。

注：売上予想タイプが商談製品である場合、[製品カテゴリー] フィールドをクリックすると、特定の製品カテゴリー内のすべての売上予想対象商談を表示できます。

売上予想で使用される、売上予想情報セクションの [タイプ] フィールドに基づく売上予想タイプを確認できます。

別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

表示単位通貨換算機能により、売上予想の表示に使用する通貨を指定できます。別の通貨での売上予想の表示および編集の詳細については、「別の通貨を使用した売上予想の表示および編集（ページ 357）」を参照してください。

売上予想の更新

売上予想とは、特定期間の売上データのスナップショットです。商談または売上レコードが更新された場合、現在の未提出の売上予想について一部値を更新して、最新情報を反映する売上予想を作成することができます。それから、[売上予想概要] セクションでこれらのレコードを調整して、生成される売上をより正確に反映させることができます。

売上予想額に算入されているレコード値を更新してから売上予想合計を再計算すると、より一貫性の高い売上予想を行うことができます。[売上]、[クローズ日]、[セールスステージ]、[確度]、[売上予想]、[数量]、[状態]の各フィールドを更新すると、売上予想の値が変化することがあります。

レコード値を更新し、売上予想額を更新するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。

[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、作成された日に基づいて売上予想が一覧表示されます。

- 2 [売上予想ホームページ] で、更新する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 [売上予想詳細] ページの [商談 (個人)]、[売上 (個人)]、[My Products (製品 (個人))] の各セクションで、変更するレコードの [商談名]、[開始/終了日]、または [製品] リンクをクリックします。

- 4 詳細ページで、[編集] をクリックします。

- 5 [編集] ページで、商談と売上レコードの値を更新し、[保存] をクリックします。

- 6 [売上予想詳細] ページに戻り、レコードの行で [更新] リンクをクリックします。

- 7 [売上予想詳細] ページで、[ロールアップ] をクリックします。

売上予想概要の合計が、変更した商談または売上レコードに基づいて更新されます。

注: 売上予想概要の商談または売上レコードの更新を取得するには、[ロールアップ] をクリックします。

[ロールアップ] をクリックすると、売上予想概要合計への以前の調整が、商談または売上レコードから取得された新しい値で上書きされます。したがって、レコードの更新後でも、販売予想をより正確に反映するように売上予想概要を調整する必要がある場合があります。

売上予想の合計の調整

セールス要員やマネージャは、専門的な判断に基づいた値を反映して売上予想が自動生成されるように、現在の売上予想対象の売上を月ごとに詳細に調整できます。次の売上予想概要フィールドを調整できます。

- 売上予想
- ベストケース

注: 売上予想の所有者のみが売上予想の合計を調整できます。

売上予想の合計を調整するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、調整する売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想概要] セクションで、[編集] をクリックします。
- 4 [Forecast Edit (売上予想編集)] ページで、[売上予想] フィールドまたは [ベストケース] フィールドに、調整した売上値を入力します。
- 5 [合計を更新] をクリックして調整した値を確認し、[保存] をクリックします。

注: ベストケースの売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。

別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

通貨換算の表示機能により、売上予想を表示する通貨を指定できます。デフォルトでは、売上予想はユーザーのネイティブ通貨（ユーザープロファイルで選択したデフォルト通貨またはユーザーの会社のデフォルト通貨）で表示されます。複数の経済圏で商談を管理している場合は、選択した通貨で売上予想を編集することもできます。

売上予想をユーロ（EUR）で表示しながら編集する場合は、売上予想の値をユーロで入力できます。編集済みの売上予想を保存すると、会社のデフォルト通貨に変換されて保存されます。

別の通貨を使用して売上予想を表示するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、確認する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページで、[売上予想概要] タイトルバーの [View In (表示単位)] リストから通貨を選択します。表示単位の通貨の値は、デフォルトでユーザープロファイルの通貨を表示します。ユーザープロファイル通貨が定義されていない場合、[View In (表示単位)] セレクタにはデフォルトで会社の通貨が表示されます。ユーザーの会社で有効なすべての通貨を選択できます。

表示単位の通貨を選択すると、売上予想の値が、保存されていた売上予想通貨（会社の通貨）から選択された表示単位の通貨に、売上予想日の為替レートで変換されます。

売上予想レコードをドリルダウンしたり、売上予想日の有効な為替レートが定義されていない表示通貨を選択したりすると、売上予想は会社のデフォルト通貨で表示され、通知メッセージが表示されます。

売上予想履歴の表示

売上予想の履歴を表示して、一定期間における傾向を分析することができます。

売上予想履歴を表示するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] セクションで、レコードを並べ替える基準とする列見出しをクリックします。
- 3 売上予想、パイプライン、および確定売上の一定期間の傾向を確認します。

売上予想の提出

売上予想作成の最後のステップでは、レビューのために上司に売上予想を提出します。会社の売上予想に含める必要がある金額が自分の売上予想に含まれている場合、その売上予想を提出する必要があります。

注：上司は、自分の部下の売上予想を提出できます。このオプションは、売上予想定義の設定時に選択する必要があります。このオプションを選択しない場合、上司は、自分の部下全員が売上予想を提出するまで自分の売上予想を提出できません。

いったん提出された売上予想は編集できません。提出した後に売上予想を調整することが必要になった場合には、上司または管理者がまずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。詳細については、「[売上予想の解除](#)（ページ 358）」を参照してください。

売上予想を提出するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、提出する売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページで、[売上予想概要] タイトルバーの [売上予想の提出] をクリックします。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の解除](#)（ページ 358）
- [売上予想定義の設定](#)

売上予想の解除

売上予想の所有者が提出済み売上予想を更新するには、上司または管理者が、まずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。

売上予想を解除するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、アンロックする売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 [売上予想詳細] ページで、[売り上げ予想を解除] をクリックします。

このアクションにより、売上予想がアンロックされ、上司が、自分の売上予想を更新および調整して、その売上予想を再提出できるようになります。

注： [売り上げ予想を解除] をクリックすると、売上予想の状態がアクティブになります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の提出](#) (ページ 358)
- [売上予想定義の設定](#)

目標の管理

企業の管理者がユーザーの目標を設定しない場合は、ユーザー自身が [目標を編集] ページを使用して、年間の目標を作成および更新できます。これにより、目標を売上予想と比較したり調整したりできます。また、年ごとに各期間の目標値の履歴を確認できます。

開始する目標の年を選択する場合、現在のカレンダー一年、過去3年間のうちの1年、または未来の3年間の1年を選択できます。

目標を作成した後で売上予想を生成すると、売上予想に月間目標値が自動的に反映されます。有効なすべての月間目標値が加算され、その合計が売上予想として表示されます。目標値を売上予想に算入しない場合は、その目標値を追跡する準備ができるまで [状態] フィールドを [無効化] に設定します。

目標を管理するには

- 1 任意のページで、右上隅にある [設定 (個人)] リンクをクリックします。
- 2 [ホームページ (個人)] で、[プロフィール (個人)] セクションの [プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 3 [プロフィール (個人)] ページで、[個人情報] セクションの [プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
[プロフィール (個人)] では、目標や共有グループのほか、自分の通貨、言語、およびタイムゾーンを定義できます。
- 4 [個人詳細] ページで、[目標] セクションまでスクロールダウンし、[新規目標] をクリックします。
既存の目標が [目標] リストに表示されます。これらの目標は年、名前、状況で並べ替えることができます。表示された目標を変更する場合は、編集する目標レコードのレコードレベルメニューで [編集] を選択します。目標をリストから削除するには、削除する目標レコードのレコードレベルメニューで [削除] を選択します。
- 5 [目標を編集] ページで、新しい目標の必要なフィールドに情報を入力します。
 - a 目標が開始するカレンダー一年を選択します。

注： このページで選択する年はカレンダー一年であり、会計年度ではありません。会計年度はカレンダー一年と異なる場合があります。たとえば、企業の会計年度が4月1日始まりの3月31日 (翌カレンダー一年) 締めである場合もあります。

- b [状態] が [有効] になっていることを確認します。
 - c 目標の名前を入力します。
- 6 各月の目標情報を入力します。月間目標フィールドは、企業の会計年度の開始月から始まります。
 - 7 目標を保存します。

該当年のすべての月に合計目標額を均等に分割するには

- 1 [個人詳細] ページで、[目標] セクションまでスクロールダウンし、[新規目標] をクリックします。
- 2 [目標を編集] ページで、必須情報を入力して、目標の状況を [有効] にします。
- 3 いずれかの月のフィールドで、その年の合計目標額を入力し、[合計] をクリックします。
[合計目標] フィールドに金額が表示されます。
- 4 [分割] をクリックします。
合計金額が該当年の12か月に均等に分割され、等分された金額が各月のフィールドに表示されます。
- 5 目標を保存します。
[目標] リストに目標が表示されます。

チームの売上予想の管理

マネージャの場合は、次の操作を行えます。

- チームの売上予想を確認および調整する。
- チームが所有するすべての商談を表示する。
- チームメンバーが売上予想を調整できるように売上予想を解除する。

チームを構成するのは、そのチームのマネージャに報告する役割に関連付けられたすべての従業員です。この役割階層は [ユーザー管理] で設定されます。詳細については、ユーザーの設定を参照してください。

チームの売上予想と商談を確認するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。
[売上予想詳細] ページに、チームの合計金額の概要、各チームメンバーの月別の合計金額、および売上予想が最後に更新された日付が表示されます。
- 3 [売上予想詳細] ページで、表示する売上予想を所有するチームメンバーの [所有者エイリアス] リンクをクリックします。

ヒント : チームメンバー全員の売上予想概要を表示するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

そのチームメンバーの[売上予想詳細] ページが表示されます。このページから、そのチームメンバーの売上予想合計金額と、個人のすべての売上予想済み商談を確認できます。ただし、これらのフィールドは読み取り専用なので編集できません。

売上予想詳細ページ

[売上予想詳細] ページには、選択した売上予想の参加者についての売上予想情報が表示されます。このページには、売上予想概要が表示され、会計年度ごとの計画されている売上額、対応するユーザー目標、および目標達成率のリストとともに、個人の売上予想対象の商談、売上、または製品のリストが表示されます。

マネージャは、自分のチームの月別概要も確認できます。その結果、マネージャは、売上予想期間における自身の詳細売上予想レコードと、部下の概要レコードを参照できます。

会計月は、売上予想概要とチームの概要セクションで、標準名で示されます。ただし、その月の期間は、企業の会計カレンダーの定義に基づきます。たとえば、10月が10月15日始まりの11月14日締めである場合もあります。

次の表では、[売上予想詳細] ページで行える操作について説明します。

| 操作 | 手順 |
|-----------------------------|--|
| 表示される売上予想の通貨の変更 | [売上予想概要] タイトルバーの [表示単位] をクリックし、通貨を選択します。 |
| チームの売上予想概要をすべて表示 | [月別概要 (チーム)] セクションの下の [リストを全表示] をクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーにのみ表示されます。 このセクションでは、会計月ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。 |
| チームの製品概要をすべて表示 | [Team's Product Summary (製品概要 (チーム))] セクションの下の [リストを全表示] リンクをクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーが、製品数量の売上予想タイプを使用している場合のみ表示されます。 このセクションでは、製品ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。 |
| 特定のユーザーの売上予想詳細を表示 | チームの概要セクションの [所有者エイリアス] カラムで、売上予想詳細を表示するユーザーの名前をクリックします。 |
| 特定のユーザーの売上予想対象の商談レコードをすべて表示 | [商談 (個人)] セクションの下の [リストを全表示] をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが商談の場合のみ表示されます。 このページは、売上予想対象の各売上レコードにつき1行の構成になっており、対応するクローズ日、売上予想フラグ、商談名、取引先名、売上、セールステージ、および次のステップが表示されます。 |
| 特定のユーザーの売上予想対象の売上レコードをすべて表示 | [売上 (個人)] セクションの下の [リストを全表示] をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品売上、取引先売上、または担当者売上の場合のみ表示されます。 このページは、売上予想対象の各売上レコードの行を一覧表示して、対応する |

| 操作 | 手順 |
|--|---|
| | <p>開始/終了日、売上予想フラグ、製品名、商談名、取引先名、売上、およびセールスステージが表示されます。</p> |
| <p>特定のユーザーの売上予想対象の製品レコードをすべて表示</p> | <p>[My Products (製品 (個人))] セクションの下の [リストを全表示] をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品数量の場合のみ表示されません。</p> <p>このページには、売上予想対象の各製品レコードの行が一覧表示され、対応する確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が示されます。これらの値は、そのユーザーの売上予想対象のすべての商談の合計です。</p> |
| <p>特定のユーザーの製品カテゴリ内の売上予想対象の商談をすべて表示</p> | <p>[製品カテゴリ] カラムで、売上予想対象製品を表示したいカテゴリをクリックします。このページには、選択した製品カテゴリの各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。</p> |
| <p>特定のユーザーの個々の製品の売上予想対象商談をすべて表示</p> | <p>[製品名] カラムで、売上予想対象商談を表示する製品をクリックします。</p> <p>このページには、選択した製品の各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。</p> |
| <p>売上予想対象商談の更新</p> | <p>[売上予想詳細] ページの [商談 (個人)]、[売上 (個人)]、[My Products (製品 (個人))] の各セクションで、[商談名] をクリックして、商談の詳細に移動します。</p> <p>変更を保存する場合は、[Back to Forecast Detail (売上予想詳細に戻る)] をクリックして売上予想に戻り、[更新] をクリックします。</p> <p>商談詳細レコードの調整は、[ロールアップ] をクリックするまで、売上予想概要セクションには反映されません。</p> |
| <p>売上予想対象の売上のロールアップ</p> | <p>[売上予想概要] セクションで、[ロールアップ] をクリックします。</p> <p>[ロールアップ] をクリックすると、商談の更新に基づいて合計フィールドが更新 (再計算) されます。</p> <p>[ロールアップ] をクリックした後、売上予想額への調整は上書きされます。</p> |
| <p>売上予想額またはベストケース売上額を更新</p> | <p>[売上予想概要] タイトルバーで、[編集] をクリックします。</p> <p>[編集] をクリックすると、[Forecast Edit (売上予想編集)] ページが開きます。調整した売上を入力し、[保存] をクリックします。</p> |
| <p>売上予想の提出</p> | <p>[売上予想概要] セクションで、[売上予想の提出] をクリックします。</p> <p>[状態] フィールドが [提出済み] に更新され、売上予想がレビュー済みであることをマネージャに示します。</p> |
| <p>売上予想を解除</p> | <p>[売上予想概要] セクションで、[売上予想を解除] をクリックします。</p> <p>売上予想がアンロックされます。状態は [有効] になり、ユーザーが自分の売上予想を更新または調整して、再度提出できるようになります。このアクション</p> |

| 操作 | 手順 |
|----|------------------------------|
| | ンは提出先マネージャまたは企業の管理者のみ実行できます。 |

売上予想フィールド

売上予想関連フィールド（目標、確定売上、目標%、売上予想、パイプライン、予想売上）は計算されます。各フィールドの詳細については、次の表を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|--------|--|
| ベストケース | <p>（オプション）このフィールドは、すべての商談売上または製品売上により生成される売上のベストケース予想を表します。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p> |
| 確定売上 | <p>読み取り専用です。このフィールドは計算されます。企業が商談に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが [クローズ済み/成立] である有効なすべての商談の合計になります。</p> <p>企業が製品に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが [クローズ済み/成立] の、その期間中に有効なすべての製品売上レコードの合計になります。</p> <p>企業が取引先売上または担当者売上に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、状態が [クローズ] の、有効なすべての売上レコードの合計になります。</p> |
| 予想売上 | <p>読み取り専用です。このフィールドは加重平均です。この値は、[見込売上] フィールド値を商談の [確度] フィールド値で乗算した値に基づいて計算されます。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p> |
| 売上予想 | <p>このフィールドの値は、売上予想の生成時に計算されます。ただし、売上予想が専門的な判断に基づいた値を反映するように、このフィールドの値を手動で調整できます。</p> <p>商談レコードで [売上予想] チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての商談の合計になります。売上レコードで [売上予想] チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての売上レコードの合計になります。</p> |
| 所有者 | <p>この売上予想を所有する人物またはこの売上予想に責任を持つ人物を示します。この情報はOracle CRM On Demandにより生成されます。</p> |
| 前回の更新 | <p>チームメンバーの売上予想レコードが前回更新された日付。デフォルトでは売上予想日が表示されます。ユーザーが売上予想に対して編集、ロールアップ、提出、または解除を行うと、このフィールドには、レコードが変更された日付が表示されます。この情報はOracle CRM On Demandにより生成されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------|---|
| パイプライン | 読み取り専用です。このフィールドは計算されます。パイプラインは、個々のレコードの [売上予想] チェックボックスまたはセールスステージの設定には関係なく、売上予想期間中のすべての商談売上レコードまたは製品売上レコードの合計になります。 このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。 |
| 目標 | 読み取り専用です。売上予想期間中の販売売上目標。目標は、個々のユーザーまたは管理者が設定できます。売上予想を作成する時は、有効な目標のみが使用されます。 |
| 目標 % | このフィールドは計算されます。目標%は、確定売上値を目標値で割った値です。 |
| 状態 | 売上予想の状態はOracle CRM On Demandによって生成されます。売上予想の状態は次のいずれかになります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効。 売上予想の生成が完了すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。 ■ 提出済み。 [売上予想の提出] をクリックすると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。マネージャまたは企業の管理者がこのレコードをアンロック（解除）しないかぎり、このレコードはロックされた状態になります。 ■ 進行中。 売上予想の生成中は、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。 ■ 未完了。 売上の読み取り中、関連付け中、またはロールアップ中にエラーが発生すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。未完了の売上予想は、階層の問題などのユーザーエラーや、その他データ関連の問題により発生します。 ■ 保留中。 企業の売上予想の処理中に問題が発生すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。売上予想の問題を説明する電子メール通知を企業の管理者が受信しなかった場合は、カスタマーサポートに連絡してください。 ■ アーカイブ済み。 新しい売上予想が実行される1時間前に、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。この状態が設定された後、売上予想は読み取り専用になり、ユーザーはアンロックできません。 |

住所

住所ページでは、取引先、担当者、自動車ディーラー、パートナーのレコード間で共有する住所を作成、更新、および追跡します。

注： 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。業務上、住所を扱う必要のないユーザーに対しては、[住所] タブが設定時に除外されている場合もあります。

企業の管理者が、企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] チェックボックスをオンにして住所レコード機能を有効にしている場合、住所ページで作成した住所は、複数の取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに関連

付けることができます（共有住所機能）。[共有アドレスの有効化]を設定していない企業は、レコード間で住所情報を共有せず、各レコードの住所情報は各レコード固有です（非共有住所機能）。

注 : Oracle CRM On

Demandの共有住所機能のサポート対象は、取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードタイプのみです。見込み客、世帯、オーダーなど、住所フィールドを含む他のレコードタイプの場合、Oracle CRM On

Demandでは非共有住所機能のみサポートします。

共有住所機能の特性

企業で設定した場合の共有住所機能の特性の一部を次に示します。

- 取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードは、トップレベルの共通の住所レコードを共有および再使用できます。
- 住所の関係は、多対多です。つまり、取引先に複数の住所を指定したり（病院に一意の住所の建物が複数ある場合など）、担当者に複数の住所を指定できます（医師に病院の住所、クリニックの住所、および個人事務所の住所がある場合など）。複数の担当者が各住所を使用したり（複数の医師が各住所に勤務している場合など）、複数の取引先が各住所を使用できます（複数のクリニックが特定の住所の同じ建物を共有している場合など）。
- 単純な検索を使用すると、郵便番号、市区町村、都道府県、または住所（住所1フィールド）を共有するすべての住所レコードを検索できます。高度な検索では、市区町村、都道府県、郵便番号などのユーザーキーワードと一致するすべてのレコードタイプ（取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナー）を検索できます。共有している住所を検索したり、特定の住所を使用している担当者、取引先、自動車ディーラー、またはパートナーを確認できます。ただし、レコードタイプを検索して、特定の共有住所を使用しているすべての取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーを検出することはできません。
- 住所は、独立したエンティティとして扱われるため、外部の一連の住所をOracle CRM On Demandにインポートすることができます。これは、データの品質および住所の検証のために（正確な住所規則が使用されていて、入力の手違いや重複がないことを確実にするために）サードパーティのシステムを使用している場合に便利です。
- 住所にテリトリーの関連付けはありません。テリトリーの関連付けは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードとの関連性でのみ定義されます。
- 住所は、ブック対応ではありません。ブックセグメントは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードとの関連性でのみ定義されます。
- トップレベルの共有住所レコードでは、Webアプレットの追加がサポートされています。ただし、リリース26以降では、取引先住所、担当者住所、自動車ディーラー住所、またはパートナー住所のレコードでも、関連情報セクションとして埋め込みのWebアプレットの追加がサポートされています。管理者が企業のWebアプレットを設定する方法の詳細は、「レコードタイプのWebアプレットの作成」を参照してください。

住所レコードを使用して実行できるタスク

住所レコードは、トップレベルのタブから作成、編集、または削除できます。また、取引先、担当者、ディーラーまたはパートナーのレコードから住所レコードを直接作成または削除したり、既存の住所レコードを取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに追加できます。さらに、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード内にある共有住所レコード（[アドレスタイプ]ピックリスト、あるいは[プライマリ]、[請求]、および[出荷]設定など）の特定のフィールドを編集できます。削除機能によって、住所と、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード間の関連付けは削除されますが、共有住所はグローバルリソースとして保持されます。標準リストは、ユーザーがデフォルトでアクセスできる[住所ホームページ]で使用できます。共有住所をユーザーが所有することはできないため、これらのリストの名前には、**個人**ではなく**全件**という語が付きます。

非標準化フィールドについて

出荷先および請求先住所が取引先、自動車ディーラーおよびパートナーに設定されていて、プライマリ住所が担当者に設定されている場合は、Oracle CRM On Demandによって住所フィールドが親オブジェクトに直接格納されます。このプロセスは、*非標準化*と呼ばれます。共有住所フィールドが削除または更新されると、Oracle CRM On Demandによってその変更が共有住所を使用している取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに伝播されるため、すべての住所データが一貫し、データの整合性が維持されます。また、非標準化は検索機能を向上させます。

非標準化フィールドの伝播による影響

住所を更新すると、Oracle CRM On Demandの伝播ビジネスサービスが取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードのフィールドに変更内容を伝播するための処理に数分かかる場合があります。また、トップレベルの共有住所を削除すると、Oracle CRM On Demandの伝播ビジネスサービスが非標準化フィールドの住所値を削除する際に同様の遅延が発生する場合があります。タイムアウトまたはエラーが発生した場合、Oracle CRM On Demandの伝播ビジネスサービスは変更内容の再伝播を毎晩深夜に試行します。伝播が実行されない場合は、企業の管理者が変更内容を手動で適用する必要がありますが、支援が必要な場合はOracle CRM On Demand Customer Careに相談してください。

[住所ホームページ] の使用

住所の管理は、[住所ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[住所ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

住所の作成

住所を作成するには、[最近更新された住所] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[住所フィールド](#) (ページ 380)」を参照してください。

住所リストの使用

[住所リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、共有住所の標準のリストについて説明します。

| 住所リスト | フィルター |
|-----------|---------------------------------|
| 住所(全件) | 住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。 |
| 最近更新された住所 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての住所。 |

| 住所リスト | フィルター |
|----------------|--|
| 最近作成されたアドレス | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての住所。 |
| すべての検証済み共有アドレス | 顧客によって検証済みとマークされ、住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。 多くの企業では、住所データを標準化したり、住所が存在していて米国郵政公社などの公的機関で使用可能であることを確認するために、Oracle CRM On Demandの外部で実行される検証処理を使用します。住所を検証済みとマークする方法は、「 共有住所への検証済みのマーク付け (ページ 372)」を参照してください。 |
| すべての未検証共有アドレス | 顧客によって検証済みとマークされていない、住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された住所の表示

[最近更新された住所] セクションには、最近変更された共有住所が表示されます。

[住所ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [住所ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 住所(全件)
- 最近更新された住所
- 最近作成されたアドレス
- すべての検証済み共有アドレス
- すべての未検証共有アドレス

[住所ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [住所ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [住所ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。

- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

共有住所の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [住所の管理](#) (ページ 368)
- [住所フィールド](#) (ページ 380)

住所の管理

住所の管理の詳細は、次のトピック（共有住所と非共有住所の両方の手順を含む）を参照してください。

- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの記録での新しい共有住所の作成](#) (ページ 369)
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーの記録間での住所の共有](#) (ページ 371)
- [共有住所への検証済みのマーク付け](#) (ページ 372)
- [担当者住所へのDEA情報の追加](#) (ページ 373)
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの記録での新しい非共有住所の作成](#) (ページ 375)
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所の削除](#) (ページ 376)
- [共有住所の削除](#) (ページ 376)
- [レコードと住所のリンクについて](#) (ページ 378)
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所レコードの表示](#) (ページ 378)
- [住所の地図へのアクセス](#) (ページ 378)
- [\[住所\] レコードタイプのジオコードフィールドについて](#) (ページ 382)

注：住所機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で共有住所を使用できない場合があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの使用](#) (ページ 46)

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい共有住所の作成

共有住所機能が設定されている場合、新しい住所レコードは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの [詳細] ページにある [住所] セクションに入力することで直接作成できるため、[住所] タブに移動する必要はありません（[住所] セクションが設定されている場合）。作成した住所レコードは、[住所ホームページ] にリストされます。

作業前の準備。住所に関連する情報は、デフォルトでは [取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー]、または [パートナー] の各 [詳細] ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの [詳細] ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードから新しい共有住所レコードを作成するには、企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] チェックボックスをオンにする一方、[共有アドレスの検証] チェックボックスをオフにする必要があります。

注：共有住所が設定されていない場合、つまり非共有住所機能が使用されている場合、[詳細] ページの [住所] セクションから新しい共有住所を作成することはできません。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい共有住所を作成するには

1 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します（設定されている場合）。

2 新しい共有住所を作成するには、[新規] をクリックします。

注：[新規] ボタンが表示されるのは、企業で住所検証がオフの場合のみです。住所検証がオンの場合、新しい住所は [住所] タブからのみ追加できます。

3 [アドレス名] フィールドに住所名（本社住所など）を入力します。

注：[アドレス名] フィールドは必須で、検索で使用できます。共有住所の使用に移行する場合は、住所レコードの命名標準を慎重に検討してください。主要住所フィールドと数字サフィックスの連結や、市区町村と都道府県と外部生成IDの組合せを使用することをお勧めします。たとえば、住所名がLebanonNJ38A08833の場合は、LebanonNJから始まるすべての住所名を検索すると、ニュージャージー（NJ）州のLebanon自治体の住所すべてが検出されません。

4 必要に応じて、[アドレス情報] セクションのフィールドに入力します。

入力した住所レコードは、[詳細] ページの [住所] セクションにリストされます。表示される [住所] フィールドは、既存の住所フィールドの住所オブジェクトの連結です。たとえば、[住所 1] が43 2nd St.、[市] がNewark、[都道府県] がNJ、および [国] がU.S.Aの場合、[住所] セクションの [住所] フィールドには43 2nd St., Newark, NJ, USAと表示されます。住所レコードフィールドの詳細は、「[住所フィールド](#) (ページ 380)」を参照してください。

5 [保存] をクリックします。

6 共有住所情報を保存した後は、必要に応じて住所レコードのレコードレベルメニューから [編集] を選択し、次の手順を完了してください。

a 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーの場合：

- 請求の目的で住所を使用する場合は、その住所レコードに対して [請求] を選択します。
- 出荷の目的で住所を使用する場合は、その住所レコードに対して [出荷] を選択します。

必要に応じて、Oracle CRM On Demandによって住所情報が [請求] セクションまたは [出荷] セクションにコピーされます。

- b** 担当者については、住所がプライマリ担当者住所の場合、その住所レコードに対して [プライマリ] を選択します。Oracle CRM On Demandによって住所情報がプライマリの [担当者] セクションにコピーされます。
- c** 4つのレコードタイプのいずれの場合も、住所タイプを選択するには、住所タイプピックリストを使用します。デフォルトで使用可能な住所タイプは、[居住施設]、[事務所]、[別荘]、[その他]、[バニティ]、[個人]、[郵便]、[病院]、および [クリニック] です。
注：このフィールドは必須です。
- d** [保存] をクリックします。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい共有住所を作成するには (代替方法)

- 1** 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの [詳細] ページでは、[請求] または [出荷] 住所セクションに移動します。

担当者レコードの [詳細] ページでは、プライマリの [担当者] 住所セクションに移動します。

- 2** 右上隅にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 3** 住所検証が企業で設定されていない場合は、[住所] 検索ウィンドウで [新規] をクリックすると、新しい住所を作成できます。

注：[新規] ボタンが表示されるのは、企業で住所検証がオフの場合のみです。住所検証がオンの場合、新しい住所は [住所] タブからのみ追加できます。

注：企業で共有住所を設定している場合、[詳細] ページの [請求]、[出荷]、およびプライマリの [担当者の住所] セクションは読み取り専用になります。

- 4** [住所] ウィンドウで、新しい住所について各フィールドに入力します。

入力した住所レコードは、[詳細] ページの [取引先住所] セクションにリストされます。表示される [住所] フィールドは、既存の住所フィールドの住所オブジェクトの連結です。たとえば、[住所 1] が 43 2nd St.、[市] が Newark、[都道府県] が NJ、および [国] が U.S.A. の場合、[住所] セクションの [住所] フィールドには 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. と表示されます。住所レコードフィールドの詳細は、「[住所フィールド \(ページ 380\)](#)」を参照してください。

- 5** 住所レコードを保存します。

Oracle CRM On Demandによって、[詳細] ページの [Addresses] セクションに新しい住所がリストされます。

住所レコードが取引先、自動車ディーラー、パートナーのレコードの請求先または出荷先住所である場合、Oracle CRM On

Demandでは、請求先または出荷先を選択して、レコードの [請求] または [出荷] セクションに新しい住所情報を移入します。住所レコードがプライマリ担当者住所の場合、Oracle CRM On

Demandでは [プライマリ] を選択して、レコードの [担当者] 住所セクションに新しい担当者住所情報を移入します。

取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコード間での住所の共有

企業で共有住所が設定されている場合は、既存の住所レコードを追加したり、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの [詳細] ページの [住所] セクションにリストされている住所を編集できます。取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードで共通の住所は、各レコードの [詳細] ページに同じ住所レコードを追加することでリンクされます。

作業前の準備。住所に関連する情報は、デフォルトでは [取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー]、または [パートナー] の各 [詳細] ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの [詳細] ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

既存の共有住所レコードを取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに追加するには、企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] チェックボックスがオンにする必要があります。企業プロフィールで [共有アドレスの検証] チェックボックスがオンの場合、この手順でレコードに追加できるのは検証済みの住所のみです。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード間で住所を共有するには

- レコードの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します (設定されている場合)。
- [住所] セクションで、[追加] をクリックします。
- [住所編集] ウィンドウで、編集する [住所] フィールドの横にある住所セクタをクリックします。
注: [アドレス名] フィールドは読み取り専用です。
- 住所検索ウィンドウでは、企業で住所検証をオンにしている場合は、検証済み住所のリストから住所を選択し、住所検証をオフにしている場合は、使用可能なすべての住所のリストから住所を選択します。
住所の検証の詳細は、「[共有住所への検証済みのマーク付け](#) (ページ 372)」を参照してください。
注: 企業で住所検証がオンで、使用可能な住所が検証されていない場合は、選択肢の住所のリストに住所が表示されません。
- 住所タイプピックリストから住所タイプを選択します。
デフォルトで使用可能な住所タイプは、[居住施設]、[事務所]、[別荘]、[その他]、[バニティ]、[個人]、[郵便]、[病院]、および [クリニック] です。
注: このフィールドは必須です。同じ住所を異なる住所タイプを使用して、同一の取引先、自動車ディーラー、パートナーまたは担当者に複数回関連付けることができます。詳細は、「[住所フィールド](#) (ページ 380)」の住所タイプフィールドを参照してください。
- 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーについては、請求の目的で住所を使用する場合は [請求] を、出荷の目的で住所を使用する場合は [出荷] をクリックできます。

必要に応じて、Oracle CRM On

Demandによって住所情報が「請求」セクションまたは「出荷」セクションにコピーされます。

注意:

アドレスタイプがそれぞれ異なる共有住所インスタンスが複数ある場合、1つのインスタンスを削除するか、または1つのインスタンスの出荷または請求フラグを削除すると、共有住所のすべてのインスタンスの出荷または請求フラグが削除されます。たとえば、Cain Clinicという名前の共有住所インスタンスが3つあり、住所が123 Main Street, Lansdowne PA

19050に設定されているとします。この住所の最初のインスタンスは「事務所」タイプ、2つ目のインスタンスは「郵便」タイプ、3つ目のインスタンスは「その他」タイプにそれぞれ設定されていて、すべてのインスタンスで出荷フラグが選択されているとします。たとえば、この中のいずれかのインスタンス（たとえば事務所タイプ）を削除するか、またはインスタンスの出荷フラグの選択を解除すると、Oracle CRM On

Demandにより同住所の3つすべてのインスタンス（事務所、郵便、その他）の出荷フラグが選択解除されます。同様に、すべてのインスタンスで請求フラグが選択されているときに、いずれかのインスタンスの請求フラグを選択解除するかインスタンスを削除すると、Oracle CRM On

Demandによって3つすべてのインスタンスの請求フラグが選択解除されます。

7 担当者については、住所がプライマリ住所の場合は「プライマリ」をクリックできます。

8 レコードを保存します。

共有住所への検証済みのマーク付け

「住所詳細」ページに検証日フィールドが設定されている場合、Oracle CRM On

Demandでは、住所レコードの検証状況を「未検証」から「検証済み」に変更します。顧客は通常、Oracle CRM On Demandの外部にある独自の方法を使用して住所が有効であるかどうかを判断した後検証済みとマークするために、Oracle CRM On Demandで検証日フィールドを設定します。

企業で住所検証が設定されている場合、取引先や担当者のレコードに表示されたり、それらのレコードに追加されるのは検証済みとマークされた住所のみで、新しい住所を取引先や担当者に追加することはできません。ただし、「住所ホームページ」には追加できます。

作業前の準備。住所レコードを検証済みとマークするには、「共有アドレスの検証」権限が必要です。企業で住所の検証を設定するには、企業プロフィールで「共有アドレスの有効化」と「共有アドレスの検証」の両方の設定をオンにする必要があります。

共有住所を検証済みとマークするには

1 「住所詳細」ページで、「編集」をクリックします。

2 「主要アドレス情報」セクションに移動し、日付セクタを使用して「検証日」フィールドを設定します。

注: 検証日を将来の日付に設定することはできません。

3 住所レコードを保存します。

Oracle CRM On Demandによって、住所レコードの検証状況が「未検証」から「検証済み」に変更されます。

注: 住所レコードの検証状況フィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。

担当者住所へのDEA情報の追加

米国の製薬業種または医療業種の担当者は、メーカーから規制物質を受け取る際に麻薬取締局（DEA）番号を使用します。たとえば、医師が複数の病院に勤務している場合、各場所で規制物質または規制薬剤を受け取るには、場所ごとに異なるDEA番号が必要です。担当者住所レコードにDEA番号を追加するには、次の手順を実行します。

作業前の準備。 DEAフィールドは、デフォルトでは [担当者の住所] ページで使用できません。企業の管理者は、[担当者住所詳細] ページをカスタマイズして、ユーザーが担当者住所にDEA情報を追加できるようにアクセスを許可する必要があります。

DEA番号について

DEA番号は、医療業者（開業医、歯科医、獣医など）が規制物質に対する処方薬を書くことができるようにそれらの業者に割り当てられている一連の番号です。DEA番号は、規制物質を追跡するために使用されます。ただし、製薬業種または医療業種では通常、この番号を一般的な処方者番号として使用し、投薬を処方できる処方者の一意の識別子として使用しています。有効なDEA番号は、2つの文字、6つの番号、および1つの検査数字で構成されます。最初の文字は、登録者のタイプを識別するコードです。2番目の文字は、登録者の名前（姓）のイニシャルです。その後の7桁すべてがチェックサムで、次のように計算されます。

- 1桁目、3桁目、および5桁目をすべて加算します。これをSUM135と呼びます。
- 2桁目、4桁目、および6桁目をすべて加算した合計に2を乗算します。これをDoubleSUM246と呼びます。
- SUM135とDoubleSum246を加算します。これをCHECKと呼びます。
- CHECKの右端の桁をDEA番号の検査数字として使用します。

たとえば、DEA文字列のXY1234563は、次のように要件を満たしています。

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2+4+6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

最後の桁は3です。

登録タイプ（DEA番号の最初の文字）には、次のいずれかを使用できます。

- A: 非推奨（一部の古いエンティティで使用できます）
- B: 病院/クリニック
- C: 開業医
- D: 教育機関
- E: メーカー
- F: 販売代理店
- G: 研究者
- H: 分析研究所
- J: 輸入業者
- K: 輸出業者

- L: リバースディストリビュータ
- M: ミッドレベルプラクティショナ
- N: 軍医
- P: 麻酔治療プログラム
- R: 麻酔治療プログラム
- S: 麻酔治療プログラム
- T: 麻酔治療プログラム
- U: 麻酔治療プログラム
- X: サボキソン/サブテック処方プログラム

担当者住所にDEA情報を追加するには

- 1 担当者の [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 住所のリストから、レコードレベルメニューの [編集]（共有住所が設定されている場合）または [関係の編集]（共有住所が設定されていない場合は、トップレベルの住所レコードにアクセスするように設定されています。）を選択します。
- 3 次の表で説明するDEAフィールドに入力し、担当者住所レコードを保存します。

| DEAフィールド | 説明 |
|-------------|--|
| DEA 番号 | 有効なDEA番号。 |
| DEA 発行日 | DEA番号が米国の連邦政府から発行された日付。日付セクタを使用して日付を指定します。 |
| DEA 終了日 | DEA番号がアクティブ（有効）でなくなった日付。日付セクタを使用して日付を指定します。このフィールドには、デフォルトでDEA発行日から3年後の日付が表示されます。 |
| DEA 有効フラグ | 読み取り専用フィールド。Oracle CRM On Demandによって、DEA番号が有効か無効かが判断されます。Oracle CRM On Demandは、[DEA 発行日]、DEA 終了日、および現在の日付を使用して状況を判断します。 |
| 受理可能なスケジュール | 受理可能な複数のスケジュールのカンマ区切りの値を入力できる長いテキストフィールド（スケジュール1, スケジュール2, スケジュール3など）。 注：このフィールドはOracle CRM On Demandの処理に影響を与えません。 |

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい非共有住所の作成

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所を作成するには、レコードの [詳細] ページで [住所] セクションのフィールドにデータを入力します。

作業前の準備。住所に関連する情報は、デフォルトでは [取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー]、または [パートナー] の各 [詳細] ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの [詳細] ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所レコードを追加するには、企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] 設定をオフにする必要があります。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所を作成するには

- 1 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します (設定されている場合)。
- 2 新しい非共有住所を追加するには、[新規] をクリックします。
- 3 [住所を編集] ページで、[国] ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの住所フィールドにデータを入力します。
注: Oracle CRM On Demandによって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。
- 4 [住所] セクションの住所を保存します。

取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有請求先または出荷先住所を作成するには

- 1 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーの [詳細] ページで、[追加情報] の下にある [請求] または [出荷] セクションに移動します。
- 2 右上隅にある編集アイコンをクリックし、請求先または出荷先の非共有住所フィールドを編集します。
- 3 [国] ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの請求先または出荷先住所フィールドにデータを入力します。
注: Oracle CRM On Demandによって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。
- 4 出荷先または請求先住所を保存します。

出荷先または請求先住所は、請求先または出荷先設定が適宜オンの状態でレコードの住所関連情報セクションにリストされます。

担当者レコードに新しい非共有プライマリ住所を作成するには

- 1 担当者の [詳細] ページで、[追加情報] の下にある [担当者] セクションに移動します。
- 2 右上隅にある編集アイコンをクリックし、担当者の非共有住所フィールドを編集します。
- 3 [国] ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの担当者住所フィールドにデータを入力します。

注: Oracle CRM On

Demandによって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。

- 4 担当者住所を保存します。

担当者住所は、[プライマリ] 設定がオンの状態でレコードの住所関連情報セクションにリストされます。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所の削除

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーから住所レコードを削除するには、次の手順を実行します。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードから住所を削除するには

- 1 レコードの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 [住所] セクションで、住所レコードのレコードレベルメニューで [削除] をクリックします。

住所が共有化されている場合、Oracle CRM On

Demandではレコードの [詳細] ページからその住所を削除、つまり、住所と親レコード間の関連付けを削除します。ただし、住所レコードは削除されずに継続して存在します。共有住所の削除の詳細は、「[共有住所の削除](#) (ページ 376)」を参照してください。

住所が共有化されていない場合、Oracle CRM On

Demandではレコードの [詳細] ページからその住所を削除します。

共有住所の削除

トップレベルの共有住所レコードを削除すると、Oracle CRM On

Demandによって、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに対するすべての非標準化フィールドが削除されます。

注:

共有住所を削除すると、その住所を共有するすべてのレコード、つまり、取引先、担当者、ディーラーおよびパートナーのレコードから削除されます。一方、関連するコール活動レコードからは削除されません。たとえば、関連する担当者の一部として担当者コールに共有住所が含まれている場合、その共有住所を削除しても担当者コールから住所は削除されません。一方、担当者レコードからは削除されます。

共有住所を削除すると非標準化フィールドが削除される例

トップレベルの共有住所の550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USAの例について考えてみます。2つの取引先と8人の担当者がこの共有住所を使用しています。この住所は一方の取引先には請求先住所としてリストされ、他方の取引先には出荷先住所としてリストされています。この住所は、8人の担当者のうち5人のプライマリ住所として指定されています。この共有住所を削除すると、Oracle CRM On Demandでは次の処理が実行されます。

- 取引先および担当者との関連付けが削除されます。
- 請求先住所情報が、請求先住所としてリストされていた取引先からクリアされます。
- 出荷先住所情報が、出荷先住所としてリストされていた取引先からクリアされます。
- 担当者住所情報が、プライマリ住所としてリストされていた5人の担当者からクリアされます。

削除した共有住所を復元する場合の考慮事項

削除した住所を復元する場合、Oracle CRM On Demandでは住所レコードの復元時に住所の設定が元の値に復元されないため、請求および出荷の設定を更新する必要があります。これらの値を再調整して、エラーデータの作成を回避する必要があります。次の例について考えてみます。

- 請求先住所としてマークされている取引先1の共有住所1を削除します。
Oracle CRM On Demandによって、取引先1の請求先住所フィールドがクリアされます。
- 次に新しい共有住所2を請求先住所として関連付けます。
Oracle CRM On Demandによって、取引先1の請求先住所フィールドに共有住所2が移入されます。
- [削除項目] リストから住所1を復元します。

Oracle CRM On Demandによって、住所1が住所リストに復元され、この共有住所が取引先1に再度関連付けられますが、元の請求設定は復元されません。

住所2と住所1が、取引先1に関連付けられている住所のリストに表示されます。請求先を住所1に手動で再設定するまで、請求先住所は住所2のまま、住所2の該当するフィールドがこの取引先に対して非標準化された状態となります。

注：1つの取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに複数の請求先住所または出荷先住所を指定できないため、住所を復元した状況では請求先および出荷先設定を再調整する必要があります。これは、担当者住所を復元した場合のプライマリ設定に対しても適用されます。

レコードの削除/復元の詳細は、「[レコードの削除/復元](#) (ページ 173)」を参照してください。

共有住所を削除するには

- 1 共有の [住所リスト] ページに移動します。
- 2 共有住所のレコードレベルメニューで、[削除] をクリックします。
- 3 確認ウィンドウで [OK] をクリックします。

レコードと住所のリンクについて

次に、住所にリンクできるレコードタイプを示します。

- 取引先
- 担当者
- 自動車ディーラー
- パートナー
- カスタムオブジェクト1から15

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードをリンクして、住所に関連付けられたレコードタイプを追跡できます。共有住所レコードをカスタムオブジェクトにリンクすることもできます。ただし、非共有の住所レコードをカスタムオブジェクトにリンクすることはできません。レコードのリンクの詳細については、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)」を参照してください。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所レコードの表示

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーに関連付けられた住所、つまり、取引先住所、担当者住所、自動車ディーラー住所、またはパートナー住所のレコードを表示するには、次の手順を実行します。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーから住所レコードを表示するには

- 1 レコードの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します (設定されている場合)。
- 2 表示する住所レコードで、適切な行のレコードレベルメニューから [表示] をクリックします。

住所の地図へのアクセス

住所リスト内から、または住所セクションが含まれる詳細ページの住所セクションから、住所レコードの地図にアクセスできます。

作業前の準備: 地図ページにアクセスするには、自分のユーザー役割に地図統合権限が含まれている必要があります。

住所の地図にアクセスするには

- 1 次のいずれかにナビゲートします。
 - 次のレコードタイプに対応する、[詳細] ページ内の [請求先住所]、[出荷先住所] または [プライマリ住所] セクションなどの [住所] セクション:
住所、取引先、担当者、自動車ディーラー、パートナー、ブローカープロフィール、見込み客、ユーザーまたは世帯
 - [取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー] または [パートナー] レコードタイプの [詳細] ページの住所関連項目セクション

2 次の該当する操作を行います。

- [詳細] ページの [住所] セクションの場合、[住所] セクションの [マップ] アイコンをクリックします。

注意:

[マップ] アイコンは、企業プロファイルの [請求先住所] セクションおよび [出荷先住所] セクションでも使用できます。企業プロファイルは企業の管理者が保守します。

- 住所関連項目セクションの住所リストの場合、住所の左側にあるドロップダウンリストから [マップ] をクリックします。

注意: [マップ] リンクは [住所リスト] ページでは使用できません。

Oracle CRM On

Demandでは、マッピング機能により住所情報から住所の場所を解決できる場合、次のように住所の地図がオープンします。

- 住所レコードに緯度と経度が含まれ、他の住所情報が含まれない場合、Oracle CRM On Demandでは緯度と経度に対応する場所にピンが表示された地図がオープンし、ピンの上にポインターを重ねると、緯度および経度が表示されます。
- 住所レコードに緯度と経度ならびに他の住所情報が含まれる場合、Oracle CRM On Demandでは緯度と経度に対応する場所にピンが表示された地図がオープンし、ピンの上にポインターを重ねると、住所情報が表示されます。
- 住所レコードに住所情報が含まれ、緯度と経度が含まれない場合、Oracle CRM On Demandでは住所の場所にピンが表示された地図がオープンし、ピンの上にポインターを重ねると、住所が表示されます。マッピング機能によって使用可能な住所情報から場所を特定できない場合、使用可能な住所情報から特定された住所候補のリストから住所を選択するよう求められます。
- 住所レコードに住所情報も緯度および経度の情報も含まれない場合、Oracle CRM On Demandでは北米の地図がオープンします。

注意:

ブローカープロファイルレコードおよび見込み客レコードの [住所] セクションには、緯度および経度の情報を保持するフィールドは含まれません。そのため、ブローカープロファイルレコードまたは見込み客レコードの [住所] セクションにある [マップ] アイコンをクリックすると、必ず [マップ] ページにリダイレクトされ、ここでマッピング機能により連結住所の検索が開始されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [\[住所ホームページ\] の使用](#) (ページ 366)
- [地図](#) (ページ 390)

住所フィールド

〔住所編集〕ページでは、住所を追加したり、既存の住所の詳細を更新します。〔住所編集〕ページには、住所に使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| 主要アドレス情報 | |
| アドレス名 | 住所レコードの名前。50字まで入力できます。名前は一意である必要があり、デフォルトでは必須です。 |
| 検証日 | （オプション）住所情報が外部ソースで検証された日付。日付セレクタを使用して日付を指定または更新します。この日付は、住所検証が使用されている場合のみ関係し、住所検証が使用されていない場合は無視されます。 |
| 住所タイプ | このピックリストフィールドには住所タイプを指定します。デフォルトで使用可能な住所タイプは、〔居住施設〕、〔事務所〕、〔別荘〕、〔その他〕、〔バニティ〕、〔個人〕、〔郵便〕、〔病院〕、および〔クリニック〕です。（必須）。 注： このピックリストフィールドは、〔住所編集〕ページを使用して新しい住所を作成する場合には使用できません。保存されている住所レコードを編集する場合にのみ使用できます。詳細は、「 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい非共有住所の作成（ページ 375） 」および「 〔関係の編集〕を使用した非共有住所の住所タイプの設定 」を参照してください。 |
| アドレス情報 | |
| 国 | 住所レコードで使用する国またはテリトリー。ドロップダウンリストを使用して、住所の国またはテリトリーを選択します。 注： 〔アドレス情報〕のフィールドは、国固有の郵便番号要件を満たします。たとえば、米国の住所フィールドではZIPコードを使用し、他の多くの国の住所フィールドでは郵便番号を使用します。〔アドレス情報〕の次のフィールド（Address1とAddress2）は、〔国〕フィールドが選択されていない場合にのみ表示されます。郵便番号要件の詳細は、「 国と住所のマッピングについて 」を参照してください。 |
| Address1 | 住所行1。通常、このフィールドには住所の番地（10 Main Streetなど）が保持されます。200字まで入力できます。選択した国の番地の規則に変換されます（カナダまたは米国の番地や通りなど）。変換は〔国〕フィールドに基づいています。 |
| Address2 | 住所行2。このフィールドは追加の番地詳細に対応します。100字まで入力できます。 |
| Address3 | 住所行3。このフィールドは追加の番地詳細に対応します。100字まで入力できます。 注： このフィールドは、国が選択されていない場合、〔住所編集〕または〔詳細〕ページのデフォルトのレイアウトに表示されません。 |
| 市 | 住所レコードの市。 |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| 都道府県 | 住所レコードの都道府県またはテリトリー（New Brunswickなど）。 注： Oracle CRM On Demandでは、選択された国が州を使用する場合（インドや米国など）、このフィールドを州に変更します。 |
| 郵便番号 | 郵便番号（M1C 3J6など）、または米国ベースの住所のZIPコード（19050など）。 |
| 説明 | 100字まで入力できます。 |
| コメント | このフィールドには1999文字まで入力できます。 注： このフィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。 |
| 検証済み状況 | 住所が検証済みであるかどうかを示し、[検証日] フィールドに基づいて計算されます。 注： このフィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。 |
| 注意： ジオコーディング機能のために使用される次のフィールドは、Webサービスを介しても使用可能です。これらのジオコーディングフィールドは、デフォルトでは表示されません。これらのフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。これらのフィールドは読み取り専用です。これらのフィールドの使用の詳細は、「 住所情報のジオコーディングについて （ページ 383）」を参照してください。 | |
| ジオコードステータス | 住所レコードに対するジオコーディング処理のステータス。新しい住所レコードの場合は、Oracle CRM On Demandによってフィールドがnull値に設定されます。住所に対してジオコーディングが成功した場合は、Oracle CRM On Demandによってフィールドが[成功]に設定されます。住所に対してジオコーディングが失敗した場合は、Oracle CRM On Demandによってフィールドが[失敗]に設定されます。住所を編集した場合は、Oracle CRM On Demandによってフィールドがnull値にリセットされます。 |
| ジオコード一致コード | 一致コード番号によって示される、ジオコーディング処理の正確性または品質。特定の一致コードの場合、緯度と経度の一致が複数返されると、Oracle CRM On DemandではOracle Spatialによって返された最初の緯度と経度の一致が使用されます。 |
| ジオコード一致ベクトル | 住所に関連付けられた緯度と経度を得るためのジオコーディング操作時の入力住所属性の照合品質を指定する17文字の文字列。 |

関連トピック

共有住所の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [\[住所ホームページ\] の使用](#)（ページ 366）
- [住所の管理](#)（ページ 368）
- [\[住所\] レコードタイプのジオコードフィールドについて](#)（ページ 382）

- [住所情報のジオコーディングについて](#) (ページ 383)

[住所] レコードタイプのジオコードフィールドについて

Oracle CRM On

Demandには、[住所] レコードタイプの次のジオコードフィールドが用意されています。これらのフィールドは、デフォルトでは使用できません。

- 緯度
- 経度

これらのフィールドが必要な場合、企業の管理者はこれらのフィールドを[住所] ページレイアウトに追加する必要があります。ページレイアウトにフィールドを追加する方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

通常、ジオコードフィールドを使用して、住所や郵便番号などの住所値から地理的座標（一般的に緯度と経度と呼ばれる）を検索します。これらのジオコードフィールドは、Oracle CRM On Demandクライアントアプリケーション（Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile

Salesなど）でのマッピングや場所ベースの機能をサポートしたり、マッピングアプリケーション（Googleマップなど）で場所を特定するために使用されます。ユーザーがこれらのフィールドに入力しない場合、これらのフィールドは、クライアントアプリケーションで使用可能な住所値を使用する標準的なマッピング機能の使用に限定されます。

通常、緯度と経度は度、分、および秒表記を使用して表記されます（例：59°20'30"N）。ただし、Oracle CRM On Demandでは、次のようにプラスまたはマイナス記号が付いた10進データとして表記して格納されます。

- 緯度の場合、-
90.0000000から+90.0000000の範囲の値を入力できます（小数点以下は最大7桁）。小数点以下の桁数が7を超えた場合、Oracle CRM On Demandにより値が四捨五入されます。たとえば、Oracle CRM On Demandでは緯度の値89.12345678が89.1234568に切り上げられます。
- 経度の場合、-
180.0000000から+180.0000000の範囲の値を入力できます（小数点以下は最大7桁）。小数点以下の桁数が7を超えた場合、Oracle CRM On Demandにより値が四捨五入されます。たとえば、Oracle CRM On Demandでは経度の値179.12345674が179.1234567に切り捨てられます。

さらに、Oracle CRM On Demandでは緯度と経度の汎用的な10進形式がサポートされ、つまり、Oracle CRM On Demandでは小数区切りとしてピリオド（.）を使用する数表記がサポートされています。小数区切りとしてカンマ（,）を使用するロケールもありますが、そのようなロケールの場合でも、小数区切りとしてピリオド（.）を使用して10進データを入力する必要があります。Oracle CRM On Demandでは、データベースに格納されるのと同じ書式で10進数が表示され、この10進データはローカル書式に変換されません。

緯度と経度の値をOracle CRM On

Demandに追加するには、次のように、緯度と経度の度、分、秒表記を10進表記に変換する必要があります。

$$10進の度 = 度 + 分/60 + 秒/3600$$

緯度または経度の値はマイナス値が可能であるため、プラスまたはマイナス記号が必要です。プラスの緯度値は赤道より北（N）で、マイナスの緯度値は赤道より南（S）です。プラスの経度値はグリニッジ子午線より東（E）で、マイナスの経度値はグリニッジ子午線より西（W）です。たとえば、いくつかの市について、次の表にOracle CRM On Demandの[緯度] フィールドと[経度] フィールドのサンプル値を示します。

| 市 | 緯度 | Oracle CRM On Demandでの緯度値 | 経度 | Oracle CRM On Demandでの経度値 |
|-----------------|---------|---------------------------|----------|---------------------------|
| ストックホルム（スウェーデン） | 59°20'N | 59.3333333 | 18°04'E | 18.0666667 |
| ダーウィン（オーストラリア） | 12°27'S | -12.4500000 | 130°50'E | 130.8333333 |

注意: Oracle CRM On Demandでは、Oracle CRM On Demandで必要な表現への緯度と経度の変換は実行されません。[緯度] フィールドと [経度] フィールドには、住所に関連付けられたジオコードのみ格納されます。一般的に、Oracle CRM On Demandクライアントアプリケーション（Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesなど）では、ジオコードデータの処理と変換が実行されます。ただし、Oracle CRM On Demandでは、住所レコード内の情報を使用してOracle Spatialによってその住所に対応する緯度および経度の値を自動的に検索し、[緯度] および [経度] フィールドに入力できます。詳細は、「住所情報のジオコーディングについて (ページ 383)」を参照してください。

住所情報のジオコーディングについて

[企業プロフィール] ページでジオコーダーの有効化が選択されている場合、Oracle CRM On Demandによって住所レコード内の情報が使用され、Oracle Spatialを使用してその住所のために対応する緯度値と経度値が検索され、成功すると、これらの値が住所レコード内の緯度フィールドと経度フィールドに入力されます。住所情報から緯度と経度を検索して入力するこの処理は、**ジオコーディング**と呼ばれます。Oracle CRM On Demandによって、Oracle Spatialを使用して、対応するジオコードが非同期的に検索されます。Oracle CRM On Demandでは、緯度フィールドまたは経度フィールド内にすでに値が含まれているレコードのジオコーディングは省略されます。

Oracle CRM On Demandでは、次の場合に、緯度フィールドと経度フィールドが再度ジオコードされます。

- 緯度フィールドおよび経度フィールドをクリアした
- 住所フィールドを編集した

住所レコード内のジオコーディングフィールドについて

住所レコードには、ジオコーディングに関連する次の3つのフィールドが含まれています。

- **ジオコードステータス。**住所レコードに対するジオコーディング処理のステータスは、次のとおりです。
 - **Null値。**住所はジオコードされていません。
 - **成功。**住所は正常にジオコードされました。
 - **失敗。**住所のジオコーディングは失敗しました。

ジオコーディングの失敗は、一般に、住所データが正しくないことや、住所のジオコードが利用できないことや、住所の一致が一般的すぎるのが原因で起こります。

- **ジオコード一致コード。**整数値で示される、指定された住所と緯度および経度がどのくらい正確に一致しているか。

| ジオコード一致コード | 説明 |
|------------|---|
| 0 | 住所に一致するジオコーディングはありません。 |
| 1 | ジオコーディングは住所に正確に一致しています。 |
| 2 | 通りタイプ、または住所のサフィックスかプレフィックスの部分で一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致しています。 |
| 3 | 住所の番地部分で一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致しています。 |
| 4 | 住所の一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致しています。 |
| 10 | ZIPまたは郵便番号の一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致していません。 |
| 11 | 都市名の一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致しています。 |
| 12 | ZIPまたは郵便番号、および市区郡の一致精度に妥協がありますが、ジオコーディングは一致しています。 |

Oracle CRM On Demand Customer

Careによって、企業のためにジオコード一致コードの許容レベルが構成されます。Oracle CRM On Demandでは、Oracle CRM On Demand Customer

Careによって設定されたレベルと一致コードが等しいかそれよりも小さい場合のみ、ジオコーディング処理から返された緯度フィールドおよび経度フィールドが住所レコードに保存されます。通常、この値はデフォルトでは3に設定されます。

Oracle CRM On

Demandでは、ジオコーディング処理において一致が見つからなかった場合は、ジオコード一致コードが0に設定され、住所に緯度および経度は入力されません。

- **ジオコード一致ベクトル。**住所のどの部分が入力住所用に返される緯度および経度の正確性または不正確性の要因となるかについて詳細な概要を提供する17文字の文字列。疑問符は、未使用のフィールド位置を示します。Oracle CRM On Demandによって、ジオコードされていない住所のためのジオコード一致ベクトルフィールドが疑問符(????????????????)に設定されます。各位置には、0から4までの値が含まれます。

次の表に、文字列内の位置、および各位置に対応する住所属性を示します。住所属性はOracle CRM On Demandにおける住所フィールドではありませんが、番地や通りプレフィックスなど、住所を構成するさまざまな住所部分の概念的表現となります。

| ジオコード一致ベクトル内の位置 | 住所属性 |
|-----------------|----------------|
| 0から4 | 不使用 |
| 5 | 住所 - 番地 |
| 6 | 住所 - 通りプレフィックス |
| 7 | 住所 - 通りベース名 |
| 8 | 住所 - 通りサフィックス |

| ジオコード一致ベクトル内の位置 | 住所属性 |
|-----------------|------------|
| 9 | 住所 - 通りタイプ |
| 10 | 不使用 |
| 11 | 市 |
| 12から13 | 不使用 |
| 14 | 都道府県 |
| 15 | 国 |
| 16 | ZIPまたは郵便番号 |
| 17 | 不使用 |

注意: Oracle Spatialでは、Oracle CRM On Demand住所レコード内の[住所 1]フィールド、[住所 2]フィールドおよび[住所 3]フィールドに含まれている住所情報を解析することによって、番号や通りプレフィックスなどの住所属性が導出されます。Oracle Spatialでのこれらの属性の導出方法は、国によって異なります。

Oracle CRM On Demandでジオコード一致ベクトルの文字列内の位置に設定される数値は、次のような0から4までの異なる値となる可能性があります。

| ジオコード一致ベクトルの位置の値 | 説明 |
|------------------|--|
| 0または1 | Oracle CRM On Demandによって、ジオコーディング中に住所属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 2または3 | 住所属性はnullではありませんが、Oracle CRM On Demandで、ジオコーディング中に属性に対する一致は見つかりませんでした。 |
| 4 | 住所属性はnullですが、Oracle Spatialによって、近似値に基づいて類似一致を検索するよう制御されました。 |

これらのジオコーディングフィールドおよびその他の住所フィールドの詳細は、「[住所フィールド](#) (ページ 380)」を参照してください。

ジオコーディングの例

次の例では、Oracle CRM On Demandで住所をジオコードする場合のジオコーディングフィールドの使用および解釈の方法を示します。住所に次のフィールド値があるものとします。

| Oracle CRM On Demandにおける住所フィールド | 値 |
|---------------------------------|-------------|
| アドレス名 | Ji Yang |
| 国 | アメリカ |
| 町/番地 | 1 Oracle Dr |
| 住所 2 | ナシュア |
| 住所 3 | 未設定 |
| 市 | ナシュア |
| 郡 | 未設定 |
| 都道府県 | NH |
| 郵便番号 | 03062 |

Oracle CRM On Demandでこの住所をジオコードする際には、Oracle Spatialによって住所が分解され、次のように住所属性値が設定されます。

| Oracle Spatialにおける住所属性 | 値 |
|------------------------|-----------|
| 名称（住所から） | Ji Yang |
| 番地（住所から） | 1 |
| [住所-区、町、番地]フィールドからの通り名 | Oracle Dr |
| 市 | ナシュア |
| 都道府県 | NH |
| 国 | 米国 |
| ZIPコード | 03062 |

Oracle

Spatialによって、個々の属性で別々に検索してから住所属性の組合せを使用して最も近い緯度および経度を見つけることで、これらの住所属性に基づいて一致の検索が試みられます。

正常にジオコーディングされると、Oracle CRM On Demandによってフィールドが次のように設定されます。

| Oracle CRM On Demandの住所フィールド | 値 | 説明 |
|------------------------------|----|---------------------------------|
| ジオコーディングステータス | 成功 | ジオコーディングは成功しました。 |
| ジオコーディング一致コード | 1 | Oracle Spatialによって完全一致が見つかりました。 |

| Oracle CRM On Demandの住所フィールド | 値 | 説明 |
|------------------------------|-------------------|--|
| 経度 | -71.46006 | なし |
| 緯度 | 42.71004 | なし |
| ジオコーディング一致ベクトル | ??030402010??000? | この例の場合のジオコーディング一致ベクトル。 ベクトルは、ジオコーディングが成功したかどうかに関係なく設定されます。緯度および経度が設定されない4という低い一致コードの場合でも、ベクトルは設定され、失敗の要因となった属性を詳述します。 |

??030402010??000?というベクトル値は、次の表で示されているように解釈できます。

| ジオコード一致ベクトルの位置 | 値 | 住所属性 | 一致ベクトル値の解釈 |
|----------------|---|-----------|-------------------------------------|
| 1 | ? | なし | 不使用 |
| 2 | ? | なし | 不使用 |
| 3 | 0 | なし | 不使用 |
| 4 | 3 | なし | 不使用 |
| 5 | 0 | 番地 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 6 | 4 | 住所プレフィックス | 住所属性値はnullですが、近似値に基づいて類似一致が見つかりました。 |
| 7 | 0 | 通りベース名。 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 8 | 2 | 通りサフィックス | この住所属性には値がありますが、値に対する一致は見つかりませんでした。 |
| 9 | 0 | 通りタイプ | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 10 | 1 | なし | 不使用 |
| 11 | 0 | 市 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 12 | ? | なし | 不使用 |
| 13 | ? | なし | 不使用 |
| 14 | 0 | 都道府県 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 15 | 0 | 国 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |
| 16 | 0 | 郵便番号 | この属性に対する完全一致が見つかりました。 |

| ジオコード一致ベクトルの位置 | 値 | 住所属性 | 一致ベクトル値の解釈 |
|----------------|---|------|------------|
| 17 | ? | なし | 不使用 |

関連トピック

住所の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [\[住所ホームページ\]の使用](#) (ページ 366)
- [住所の管理](#) (ページ 368)
- [住所フィールド](#) (ページ 380)
- [\[住所\] レコードタイプのジオコードフィールドについて](#) (ページ 382)

資産

資産ページを使用して、資産を作成および更新したり、資産のリストを作成できます。資産とは、顧客または企業に販売された製品のレコードです。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。資産情報の追跡を担当しないユーザーの場合は、[資産]タブが設定から除外されている場合があります。

[資産ホームページ]の使用

[資産ホームページ]から、資産のリストを作成したり、資産レコードを作成できます。

注:

管理者は、[資産ホームページ]のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

資産の作成

資産を作成するには、[最近更新された資産]セクションの[新規]をクリックします。資産レコードのフィールドの詳細は、「[資産の追跡](#) (ページ 294)」を参照してください。レコードの作成の一般情報は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。

資産リストの使用

[資産リスト]セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、資産の標準のリストについて説明します。リストには、Oracle CRM On Demandの次のエリアで作成された資産レコードが含まれます。

- 資産ページ
- [車両]および[ポートフォリオ]ページ
- 取引先、担当者およびカスタムオブジェクトレコードの詳細ページの[資産]関連情報セクション

| 資産リスト | フィルター |
|-----------|-----------------------------------|
| 資産 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての資産。 |
| 最近更新された資産 | 変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての資産。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。

最近更新された資産の表示

[最近更新された資産]セクションには、最近更新された資産レコードのタイトルが表示されます。

注:

資産レコードにシリアル番号が入力されている場合、シリアル番号は資産のタイトルとして使用されます。そうでない場合、製品名が使用されます。[資産ホームページ]の[最近更新された資産]セクション、および資産タイトルが表示されているその他のページで、資産タイトルからドリルダウンして資産レコードを開くことができます。

[資産ホームページ]へのセクションの追加

ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ]権限が含まれている場合は、企業の管理者が[資産ホームページ]に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の[資産ホームページ]にセクションを追加できます。

[資産ホームページ]にセクションを追加する手順は、次のとおりです。

- 1 [資産ホームページ]で、[レイアウトを編集]をクリックします。
- 2 [資産ホームページレイアウト]ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存]をクリックします。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [資産の追跡](#) (ページ 294)

資産の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

資産の追跡および資産レコードのフィールドの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [資産の追跡](#) (ページ 294)

地図

Oracle CRM On

Demandの「マップ」ページを使用して、地図上の住所を検索したり、住所への運転ルートを取得できます。地図ページを使用するには、自分のユーザー役割に地図統合権限が含まれている必要があります。また、管理者が自分のユーザー役割に対して、地図タブの使用を許可する設定を行っている必要があります。管理者が自分のユーザー役割に対して地図タブの使用を許可する設定を行った後、Oracle CRM On

Demandのページ上部のタブ内に地図タブが表示されない場合は、地図タブを自分でタブレイアウトに追加できます。タブレイアウトへのタブ追加の詳細は、「[タブの表示](#) (ページ 871)」を参照してください。

注:

地図統合権限を有効にして自分の役割で地図タブを使用できるようにするには、管理者によってユーザー役割に地図統合管理権限が付与されている必要があります。管理者によって自分の役割に地図統合管理権限が付与されていない場合は、Oracle CRM On Demand Customer Careに連絡し、権限の有効化を依頼する必要があります。

地図ページでは次を実行できます。




- 地図上の住所を検索します。
- 近接検索を実行し、次の距離内にある住所をOracle CRM On Demandのレコードから検索します。
 - 現在の場所から指定半径距離
 - 別の場所から指定半径距離
- 地図上の住所までの運転ルートを取得します。

注意:

インドおよびシンガポールを例外として、地図機能により、住所に含まれる国または司法管轄区域の主要言語で住所が表示されます。たとえば、カタールの住所はアラビア語で、ロシアの住所はロシア語で、といった具合に示されます。インドおよびシンガポールが含まれる住所の場合、地図機能では住所が英語で示されます。カナダの場合、地図機能ではケベック以外の住所は英語で示され、ケベックの住所はフランス語で示されます。

近接検索を実行するときに、検索をレコードの事前定義済みリストに制限できます。たとえば、担当者タイプが [パートナー] である担当者のリストを作成し、そのリストに対して近接検索を実行すると、自分が現在いる場所または明日いる場所から10マイル以内にいるパートナー担当者を見つけることができます。

次の表は、地図上に表示されるピンを示しています。

| ピン | 目的 |
|---|-----------------------------------|
|  | 地図機能で現在の場所を特定できる場合は、自分の現在の場所を示します |
|  | 近接検索で見つかった住所の場所を示します |
|  | 近接検索の中心を示します |

現在の場所を特定できる場合、地図ページを開いたときに表示される地図上に自分の場所を示すピンが表示されます。現在の場所を特定できない場合、北米の地図が表示されます。地図機能では、ユーザーの現在の場所が次のように特定されます。



- 全地球位置測定システム（GPS）情報を受信するコンピュータを使用している場合、地図機能はGPS情報を使用してユーザーの現在の場所を特定します。
- GPS情報を受信しないコンピュータを使用している場合、地図機能はブラウザのアプリケーションプログラミングインタフェース（API）を使用してユーザーの現在の場所を特定します。これらのAPIはコンピュータのIPアドレスを使用してユーザーの現在の場所を特定します。コンピュータがプロキシサーバーを指し示している場合、プロキシサーバーの場所がユーザーの現在の場所として表示されます。

注:

自分の現在の場所が検出されるようにするには、現在の場所情報へのアクセスをブラウザに許可する必要があります。使用しているブラウザおよびブラウザで選択したプライバシーの設定によっては、現在の場所情報にブラウザがアクセスすることを許可するためのプロンプトが表示されることがあります。同意しない場合、現在の場所のかわりに北米のデフォルト地図が表示されます。

また、次の表に地図上で使用できるターゲットアイコンを示します。

| アイコン | 目的 |
|------|----|
|------|----|

| アイコン | 目的 |
|---|--|
|  | <p>このアイコンは、現在の場所がページの中央でない場合に表示されます。このアイコンにポインターを重ねると、場所を表示 (個人) が表示されます。</p> |
|  | <p>このアイコンは、現在の場所がページの中央である場合にのみ表示されます。このアイコンにポインターを重ねると、[場所 (個人)] が表示されます。このアイコンをクリックすると、地図の倍率が調整され、場所を示すピンが地図の中央に置かれます。</p> |

複数のレコードが同じ緯度および経度で描画または固定されている場合は、Oracle CRM On Demandではこれらすべてのレコードに対して1つのピンが表示されます。ピンをクリックすると、基礎になるすべてのレコード名とそれらに関連付けられた住所のリストが表示されます。このリストから任意のレコードを選択して、道順に住所を追加することや、住所を近接性の中心として設定することができます。道順情報の取得の詳細は「[運転ルートの取得 \(ページ 396\)](#)」、近接検索の詳細は「[近接検索の実行 \(ページ 393\)](#)」を参照してください。

Oracle CRM On

Demandのマッピングおよびジオコーディング機能で提供されるデータ範囲の詳細は、「[データ範囲のマッピングおよびジオコーディング \(ページ 398\)](#)」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [地図上の住所の検索 \(ページ 392\)](#)
- [近接検索の実行 \(ページ 393\)](#)
- [運転ルートの取得 \(ページ 396\)](#)
- [住所の地図へのアクセス \(ページ 378\)](#)

地図上の住所の検索

このトピックでは、Oracle CRM On Demandの地図ページで住所を検索する方法について説明します。

注:

現在の場所を特定できる場合、地図ページを開いたときに表示される地図上に自分の場所を示すピンが表示されます。現在の場所を特定できない場合、北米の地図が表示されます。

作業前の準備。

地図ページを使用するには、自分のユーザー役割に地図統合権限が含まれている必要があります。また、管理者が自分のユーザー役割に対して、地図タブの使用を許可する設定を行っている必要があります。管理者が自分のユーザー役割に対して地図タブの使用を許可する設定を行った後、Oracle CRM On Demandのページ上部のタブ内に地図タブが表示されない場合は、地図タブを自分でタブレイアウトに追加できます。タブレイアウトへのタブ追加の詳細は、「[タブの表示 \(ページ 871\)](#)」を参照してください。

地図上の住所を検索するには

1 地図タブをクリックします。

2 地図ページの検索ペインで、検索する住所を入力します。

住所の各要素をカンマで区切り、住所の最後の要素として国名または国コードを入力する必要があります。住所の形式は国によって大きく異なります。検索では大文字小文字が区別されません。次に、住所の入力例を示します。

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

市および国の名前を入力することもできます。この場合、地図機能により、その市および国のデフォルトの番地が返されます。複数が一致する場合、検索された使用可能な一致住所が表示され、いずれかの住所を選択するよう求められます。たとえば、文字列「Toronto, Canada」を英語で入力すると、2つの住所が返されます。1つは、プリンスエドワード島のトロントのデフォルトの住所、もう1つはオンタリオのトロントのデフォルトの住所で、どちらもカナダにあります。Oracle Mapsにより住所が示されます。

3 虫めがねアイコンをクリックします。

地図上で、住所の場所がピンで示されます。検索基準で一致するものが複数見つかった場合、それらがリストに表示されるため、適切な一致を選択できます。最初にリストされる一致は最大10件です。10件を上回る一致が見つかった場合、超過分はスクロールして表示できます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [地図](#) (ページ 390)
- [近接検索の実行](#) (ページ 393)
- [運転ルートの取得](#) (ページ 396)

近接検索の実行

近接検索では、Oracle CRM On

Demandは特定のレコードタイプのレコードに格納されている住所を確認し、その住所が検索で指定された半径距離内にあるかどうかを判断します。検索半径距離内の住所がOracle CRM On

Demandによって検出されると、住所の場所を示すピンが地図上に表示されます。ピンの上にポインタを置くと、そのピンに関連付けられているレコードの名前と住所を表示できます。

近接検索は検索される住所の [緯度] および [経度] フィールドの情報を基に実行されます。そのため、近接検索で住所が検索されるようにするには、関連する住所でこれらのフィールドが正しく入力されている必要があります。[緯度] および [経度] フィールドの詳細は、「[\[住所\] レコードタイプのジオコードフィールドについて](#) (ページ 382)」を参照してください。

次の表は、近接検索をサポートしているレコードタイプと、近接検索の実行時に各レコードタイプでチェックされる住所タイプを示しています。

| サポートされるレコードタイプ | 近接検索でチェックされる住所 |
|----------------|------------------------------|
| 取引先 | 取引先の出荷先住所または請求先住所 |
| 活動 | 担当者コールの住所など、活動の〔住所〕フィールドの住所。 |
| 担当者 | 担当者のプライマリ住所 |

注:

現在の場所を特定できる場合、地図ページを開いたときに表示される地図上に自分の場所を示すピンが表示されます。現在の場所を特定できない場合、北米の地図が表示されます。

作業前の準備。

地図ページを使用するには、自分のユーザー役割に地図統合権限が含まれている必要があります。また、管理者が自分のユーザー役割に対して、地図タブの使用を許可する設定を行っている必要があります。管理者が自分のユーザー役割に対して地図タブの使用を許可する設定を行った後、Oracle CRM On Demandのページ上部のタブ内に地図タブが表示されない場合は、地図タブを自分でタブレイアウトに追加できます。タブレイアウトへのタブ追加の詳細は、「[タブの表示](#) (ページ 871)」を参照してください。

次の手順は、現在の場所から指定半径距離内にある取引先または担当者を見つけるための近接検索の実行方法を説明しています。

注: 近接検索では指定半径距離内にある最初の500件のレコードの場所が返されます。

現在の場所から指定半径距離内で近接検索を実行するには

- 1 地図タブをクリックします。
- 2 [マップ] ページの検索ペインで、二重矢印をクリックして自分の周辺タブに検索基準フィールドを表示します。
- 3 検索ペインの自分の周辺タブに検索基準を入力し、虫めがねアイコンをクリックします。
注: 検索基準フィールドの詳細については、このトピックの最後にある表を参照してください。
指定半径距離内で見つかった住所の場所を示すピンが地図上に表示されます。
- 4 地図ペイン上のピンに関連付けられたレコードの名前と住所を表示するには、ピンの上にポインタを置きます。
- 5 地図上にピンとして表示された近接検索の結果をクリアするには、自分の周辺タブの最下部にある結果のクリアをクリックします。

次の手順は、選択した場所から指定半径距離内で近接検索を実行する方法を説明しています。

注:

特定の住所を近接検索の中心として使用する場合で、その住所が地図上のピンで示されていない場合は、近接検索を実行する前にその住所を検索します。詳細は、「[地図上の住所の検索](#) (ページ 392)」を参照してください。

選択した場所から指定半径距離内で近接検索を実行するには

- 1 地図ページの地図上で、近接検索の中心を設定します。

次の該当する操作を行います。

- 地図上で、近接検索の中心として使用する住所を示しているピンをクリックし、[近接性の中心として設定] をクリックします。
- 地図上で、近接検索の中心として使用する場所を右クリックし、近接の中心として設定をクリックします。

注: 近接検索の中心として使用する住所が地図上のピンで示されていない場合は、「[地図上の住所の検索 \(ページ 392\)](#)」の説明に従って、その住所を検索します。

設定した近接検索の中心がピンで示されます。

- 2 検索ペインで自分の周辺タブの検索基準フィールドが表示されていない場合は、二重矢印をクリックしてフィールドを表示します。
- 3 検索ペインの自分の周辺タブに検索基準を入力し、虫めがねアイコンをクリックします。
指定半径距離内で見つかった住所の場所を示すピンが地図上に表示されます。
- 4 地図ペイン上のピンに関連付けられたレコードの名前と住所を表示するには、ピンの上にポインタを置きます。
- 5 地図上にピンとして表示された近接検索の結果をクリアするには、自分の周辺タブの最下部にある結果のクリアをクリックします。

次の表では、近接検索の基準フィールドについて説明します。

| 検索基準フィールド | 説明 |
|------------|--|
| レコードタイプを選択 | [取引先]、[活動] または [担当者] など、検索するレコードタイプを選択します。これは近接検索の必須フィールドです。 |
| 住所タイプ | このピックリストは、取引先近接検索にのみ適用され、次の値を含むことができます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 出荷先住所。 取引先の近接検索は、出荷先住所に限定されます。 ■ 請求先住所。 取引先の近接検索は、請求先住所に限定されます。これがデフォルト値です。 |
| 選択リスト | 検索するリストを選択します。レコードタイプで利用できるすべてのリストをこのフィールドで選択できます。 |
| 半径 | 近接検索の半径を選択します。使用できるオプションは、1、5、10、20および25です。値を選択しなかった場合、検索でデフォルト値10が使用されます。 |
| 単位 | 半径の測定単位を選択します。使用できるオプションはマイルとキロメートルです。 |

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [地図 \(ページ 390\)](#)
- [地図上の住所の検索 \(ページ 392\)](#)

- [運転ルートの取得](#) (ページ 396)

運転ルートの取得

このトピックでは、Oracle CRM On Demandで [マップ] ページ上の住所までの運転ルートを取得する方法について説明します。

注:

現在の場所を特定できる場合、地図ページを開いたときに表示される地図上に自分の場所を示すピンが表示されます。現在の場所を特定できない場合、北米の地図が表示されます。

作業前の準備。

地図ページを使用するには、自分のユーザー役割に地図統合権限が含まれている必要があります。また、管理者が自分のユーザー役割に対して、地図タブの使用を許可する設定を行っている必要があります。管理者が自分のユーザー役割に対して地図タブの使用を許可する設定を行った後、Oracle CRM On Demandのページ上部のタブ内に地図タブが表示されない場合は、地図タブを自分でタブレイアウトに追加できます。タブレイアウトへのタブ追加の詳細は、「[タブの表示](#) (ページ 871)」を参照してください。

運転ルートを取得するには

- 1 地図タブをクリックします。
- 2 [マップ] ページで次のいずれかの方法を使用して、運転ルートの出発点および目的地（開始点および停止点ともいう）を追加します。
 - 検索ペインで二重矢印をクリックし、[道順] タブで、ラベルAのフィールドに開始点の住所を入力してから、ラベルBのフィールドに目的地または停止点の住所を入力します。

住所の各要素をカンマで区切り、住所の最後の要素として国名または国コードを入力する必要があります。住所の形式は国によって大きく異なります。

Oracle Mapsでサポートされている国とその2文字の国コードのリストについては、「[Oracle Maps Geocoder Metadata Web page](#) (<http://elocation.oracle.com/geocoder/metadata.jsp>)」を参照してください。Oracle Mapsでサポートされている住所形式の詳細は、「[Oracle Maps Geocoder Concepts Web page](#) <http://elocation.oracle.com/geocoder/concept.html>」を参照してください。
 - 地図上の開始場所を右クリックしてから道順に追加を選択し、[道順] タブのラベルAのフィールドに開始点を追加します。目的地の場所を右クリックして道順に追加を選択し、ラベルBのフィールドに停止点を追加します。
 - 地図上のピンをクリックして道順に追加を選択し、[道順] タブのラベルAのフィールドに開始点を追加します。目的地のピンをクリックして道順に追加を選択し、ラベルBのフィールドに停止点を追加します。

これらの方法をうまく組み合わせて、必要に応じて開始点および停止点を追加できます。

注意:

検索ペインの検索フィールドに住所を入力し、開始点 (A) および停止点 (B) が [道順] タブに存在する場合、検索を実行すると、この住所は停止点 (C) として追加されます。

- 3 虫めがねアイコンをクリックします。

[道順] タブで、Oracle CRM On

Demandにより運転ルートが開始されます。道順つまりルートカードは、考えられる運転ルートを示すものであり、商用の全地球位置測定システムからの運転ルート情報と類似した、ルートごとの予測時間および距離が含まれます。Oracle CRM On Demandでは、目的地のラベルおよびルートも地図上に示されます。

開始点Aと停止点BおよびCのように、複数の目的地の停止点を入力した場合、運転情報には開始点Aから停止点Bまでの道順、続いて停止点Bから停止点Cまでの道順が含まれます。現在の場所から停止点までの道順を取得する場合は、[場所 (個人)] ピンをクリックしてから道順に追加をクリックして、現在の場所を開始点として含めます。

注意: 運転ルートは、Oracle

Mapsから使用できる住所に最も近い通りの情報に基づきます。そのため、停止点ラベルは地図上の正確な住所に固定されない可能性があります。

- 4 地図ビューの中心に停止点を置くには、ルートカードで停止点ラベル (B、Cなど) をクリックします。

ビューにおける停止点のセンタリングは、地図にルートが表示されている場合のみ機能します。ルートカード内のxアイコンをクリックするか停止点を変更してルートをクリアした場合、または停止点の入力後に虫めがねをクリックしていない場合、地図の中心が停止点となりません。

- 5 運転ルートについて取得した結果をクリアするには、ルートカードでxをクリックします。

停止点の編集、停止点の削除または停止点の順序の入替など、既存の停止点を変更した場合も、ルートがクリアされます。

- 6 運転ルートを印刷するには、運転結果カードの[プリンター]アイコンをクリックします。



印刷プレビューウィンドウが表示され、運転ルートを含む地図のスナップショットが表示されます。プレビューには、すべての停止点、停止点住所、移動の時間と距離の概要、使用可能なすべてのルートを示す地図が含まれています。地図イメージに続き、予測運転時間を含む運転ルートの表があります。表内の停止点は、地図上の停止点のピンの色と一致するように色分けされています。

さらに、次の表で説明するオプションは、[道順] タブの最下部でリンクとして使用できます。

| オプション | 説明 |
|-----------|---|
| 停止点の追加 | このオプションを選択すると、目的地の停止点を最大4つまで追加できます。開始点および停止点はデフォルトで使用可能です。 |
| その他のオプション | このオプションを選択すると、運転ルートに関する次のような追加設定を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ルート設定。 最速または最短。最速がデフォルトです。 ■ 道路設定。 [公道] または地方道路。[公道] がデフォルトです。 ■ 距離単位。 インペリアル法またはメートル法。インペリアル法がデフォルトです。 ■ 言語。 運転ルートに使用可能な言語は、[英語]、[フランス語]、[ドイツ語]、[イタリア語] および [スペイン語] です。「英語」がデフォルトです。 |
| 住所の入替 | このオプションを選択すると、ルートカードにおける開始点および停止点の順序を入れ替えることができます。 |

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [地図](#) (ページ 390)
- [地図上の住所の検索](#) (ページ 392)
- [近接検索の実行](#) (ページ 393)

データ範囲のマッピングおよびジオコーディング

Oracle CRM On Demandの基礎になるマッピングおよびジオコーディング機能は、Oracle Spatial and Graphで提供されます。次の表に、Oracle Spatial and Graphで提供されるデータ範囲を示します。

| エリア | 国または領土 |
|-----------|--|
| 北米 | バハマ、ベリーズ、バーミューダ、カナダ、ケイマン諸島、コスタリカ、キューバ、ドミニカ共和国、エルサルバドル、グアテマラ、ホンジュラス、ジャマイカ、メキシコ、ニカラグア、パナマ、プエルトリコ、米領バージン諸島、合衆国 |
| ヨーロッパ | アルバニア、アンドラ、オーストリア、アゼルバイジャン、ベラルーシ、ベルギー、ボスニアとヘルツェゴヴィナ、イギリス主権基地領域、ブルガリア、チャンネル諸島、クロアチア、キプロス、キプロス国連中立帯、チェコ共和国、デンマーク、イングランド、エストニア、マケドニア前ユーゴスラブ共和国、フィンランド、フランス、グルジア、ドイツ、ジブラルタル、ギリシャ、ハンガリー、アイスランド、アイルランド、マン島、イタリア、カザフスタン、コソボ、キリギスタン、ラトビア、リヒテンシュタイン、リトアニア、ルクセンブルグ、マルタ、モルダヴィア、モナコ、モンテネグロ、オランダ、北アイルランド、ノルウェイ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、ロシア、サンマリノ、スコットランド、セルビア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、トルコ、トルコ-キプロス管轄領域、ウクライナ、ウズベキスタン、バチカン市国、ウエールズ |
| アジア太平洋 | オーストラリア、バングラデシュ、ブルネイダルサラーム国、カンボジア、香港（中国）、インド、インドネシア、マカオ（中国）、マレーシア、モルディヴ、モンゴル、ネパール、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ、ベトナム |
| 南米 | アルゼンチン、アルバ、アルバドス、ボリビア、ブラジル、チリ、コロンビア、エクアドル、フォークランド諸島、フランス領ギアナ、グアドループ、ガイアナ、マルチニク、パラグアイ、ペルー、サンバルテルミー、セントクリストファーネイビス、セントビンセントグレナディーン諸島、南ジョージアおよび南サンドイッチ諸島、スリナム、トリニダードトバゴ、ウルグアイ、ベネズエラ |
| 中東およびアフリカ | アンゴラ、バーレン、ベニン、ボツワナ、ブルンジ、エジプト、ガザ地区、ガーナ、ギニア、イラク、イスラエル、コートジボワール、ヨルダン、ケニア、クウェート、レバノン、レソト、マラウイ、マリ、モロッコ、モザンビーク、ナミビア、ニジェール、ナイジェリア、オ |

| エリア | 国または領土 |
|-----|---|
| | マーン、カタール、レユニオン、ルワンダ、サウジアラビア、セネガル、南アフリカ、セントヘレナ、アセンションおよびトリスタンダクーニャ、スワジランド、タンザニア、トーゴ、チュニジア、ウガンダ、アラブ首長国連邦、ザンビア、ジンバブエ |

注:

表に記載されていない国は、のNokiaワールドマップ製品で提供されている制限付きマッピングレイヤしかありません。韓国のデータは国でホストする必要があります。現在、配置日付はありません。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [地図](#) (ページ 390)
- [地図上の住所の検索](#) (ページ 392)
- [近接検索の実行](#) (ページ 393)
- [運転ルートの取得](#) (ページ 396)
- [住所の地図へのアクセス](#) (ページ 378)

5 ビジネス計画

このトピックでは、Oracle CRM On Demandで使用できるビジネス計画機能について説明します。

ビジネス計画について

Oracle CRM On

Demandでは、取引先および担当者の管理がサポートされています。この管理には、取引先と関連担当者のプロフィールの処理、取引先と担当者の関係、および取引先に関連付けられている資金とリソースを効率的に割り当てる方法に関する全体的な計画の作成などがあります。

セールsteamとマーケティングチームが製品中心の戦略から取引先ベース（顧客ベース）のセールsteam戦略に移行するとき、主要取引先の販売計画と戦略的なビジネス計画は、成功するための重要な計画となります。セールsteamとマーケティングチームは、次の内容を定義します。

- ビジネスに対する見込商談
- 戦略目標
- これらの目標を達成し、商談を成立させるための定義済み活動のリスト
- 取引先全体の戦略目標
- 見込商談の適切な定義を使用した具体的な目標

Oracle CRM On

Demandでは、主要な取引先を管理するための販売戦略やプロセスがサポートされており、取引先チームは、次の内容を作成および管理できます。

- ビジネスおよび約束の計画
- 関連目標
- 商談
- 活動

注：ビジネス計画、目標、計画取引先、計画担当者、および計画商談の機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionのコンテキストで開発されましたが、すべてのOracle CRM On Demand顧客がこの機能にアクセスし、使用できます。企業の管理者は、ユーザーが使用できるようにこの機能を有効にできます。

ビジネス計画のシナリオ

次のトピックでは、Oracle CRM On

Demandビジネス計画機能の使用例を示します。この機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

- [単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#) (ページ 402) (取引先中心)
- [取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ](#) (ページ 403) (取引先中心)
- [担当者に対する計画管理のシナリオ](#) (ページ 403) (担当者中心)
- [目標および製品に対する計画管理のシナリオ](#) (ページ 404) (製品中心)

単一取引先に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが単一の取引先に対する計画を管理します。取引先マネージャは、単純な取引先（自営業など）と比較して大規模で複雑な取引先（たとえば、多国籍企業）を管理するために、高度な機能を使用します。このような取引先には、異なる期間ごとに、または同じ期間内であっても異なる取引先マネージャごとに複数の計画があります。たとえば、一般的な取引先マネージャまたは特別製品の取引先マネージャには、それぞれ異なる計画が設定されている場合があります。

取引先マネージャは、取引先に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、大規模な顧客に対する計画には、異なる営業単位やテリトリーごとに複数の子計画が含まれますが、すべての計画は1つの取引先として管理されます。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) (ページ 405)」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を [ドラフト] から [提出済み] に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を [最終承認済み] に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を [期限切れ] に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の追加の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) (ページ 411)」を参照してください。
- 4 商談が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#) (ページ 329)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオは「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#) (ページ 402)」のバリエーションで、取引先マネージャまたはセールスマネージャが、取引先のグループに対するビジネス計画を実行します。取引先のグループの例には、取引先マネージャのテリトリー全域、地域（*取引先および担当者の集合、通常は共通の地理的エリア内*）、より広範囲な地域、市場チャネルまたはセグメント、個々の計画の対象とならない小規模取引先のグループなどがあります。通常は、「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#)」を実行するユーザーがこのシナリオも実行します。

取引先マネージャまたはセールスマネージャは、取引先またはテリトリーのグループに対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、下位レベルの計画に対しては、四半期の子計画が常に存在し、多くの場合、月別の子計画も存在します。[担当者]などの特定のフィールドは、空白のままになる場合があります。この計画は、テリトリー、地域、国など、階層の複数レベルに存在する場合があります。ビジネス計画レコードタイプの再帰的關係によって作成できます。取引先マネージャは、最上位の計画を最初に作成し、他の担当者が階層の親の下に子計画を作成できるようにします。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) (ページ 405)」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を [ドラフト] から [提出済み] に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を [最終承認済み] に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を [期限切れ] に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) (ページ 411)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動の作成

担当者に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、取引先と担当者の関係とは別に、担当者に対する計画を管理します。担当者の例には、その影響力が関連取引先の範囲を超える、主要なオピニオンリーダー、コンサルタント、または研究者などがいます。

取引先マネージャまたは業界連絡係は、担当者に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各担当者に対するビジネス計画を作成します。この計画では、担当者に対して、関連期間の上位レベルの目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な担当者の場合に使用します。

目標関連のフィールドは、売上目標ではなく質的な目標の可能性がります。多くの場合、取引先全体、営業単位などに対応する取引先計画の階層のような階層は存在しません。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) (ページ 405)」を参照してください。

- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を [ドラフト] から [提出済み] に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を [最終承認済み] に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を [期限切れ] に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のアカデミックプレゼンテーションの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) (ページ 411)」を参照してください。
- 4 商談 (たとえば、講演または資金調査を実施する商談) が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#) (ページ 329)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 担当者および関連取引先に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての担当者に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

目標および製品に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、計画、目標および製品に焦点を当てたビジネス計画を管理します。計画は、広範囲にわたる取引先グループに適用できます。たとえば、戦略的なプロダクト開始の場合、上級セールス管理者または上級マーケティング管理者は、個々の取引先計画固有の詳細に関係なく、すべての取引先 (または関連サブセット) に適用されるビジネス計画および目標を作成します。

上級セールス管理者または上級セールス管理者の承認を得たマーケティング管理者は、通常、計画を管理するために、次のタスクを実行します。計画の管理方法は、組織のアクセス制御の実装方法によって異なります。

- 1 年間計画期間および四半期計画期間の開始時に、マーケティングマネージャは、一部の製品マーケティングイニシアチブに対するビジネス計画を作成します。マーケティング組織には、総合的な製品ビジネス計画用の別システムが存在する場合がありますが、このシナリオでの使用は、セールsteamが特に注意する必要がある優先順位の高いイニシアチブを対象としています。ビジネス計画では、関連期間中の上位レベルの量的および質的な目標が設定されます。年間計画および四半期ごとの子計画も使用できます。通常、ビジネス計画の主要な基準には売上が含まれています。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) (ページ 405)」を参照してください。
- 2 マーケティングマネージャは、ビジネス計画の状態を [ドラフト] から [提出済み] に変更できます。要求されたマネージャは、その計画を確認、編集し、状態を [最終承認済み] に変更して計画を承認します。計画期間の終了時に、マーケティングマネージャは、計画の状態を [期限切れ] に変更して、無効な計画の数を削減します。

- 3 マーケティングマネージャは、計画に対して詳細、つまり目標を追加します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、サンプリングの有効化や活動の実行（特定のコール、訪問など）などがあります。マーケティングマネージャは、活動を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#)（ページ 411）」を参照してください。
- 4 マーケティングマネージャは、計画または目標を取引先のグループに適用します。この計画は、特定の製品に関連するすべての取引先または取引先のサブセットに適用できます。マーケティングマネージャは、ビジネス計画または目標を各関連取引先に結び付けます。取引先マネージャは、ビジネス計画または目標を実行し、評価します。
- 5 商談が発生すると、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#)（ページ 329）」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

ビジネス計画

ビジネス計画の各ページを使用して、取引先、担当者、または製品のビジネス計画を作成、更新、および追跡します。ビジネス計画を使用すると、セールス組織では、戦略目標（売上目標など）およびその目標を達成するためのアクション計画を、目標、活動、および商談の形式で設定できます。

ビジネス計画は、企業固有の計画プロセスに応じた様々な方法で使用できます。たとえば、個々の取引先（本社レベル、テリトリーレベルなど）について計画を作成することも、複数の取引先（セールス要員のテリトリー内のすべての取引先など）について計画を作成することもできます。計画は、担当者の取引先の関連付けとは関係なく担当者に対して作成できます。これは、各自が担当する取引先の関連付けを超えて業界や分野に影響を与える主要なオピニオンリーダー（影響力の大きい医療研究者など）との関連を管理する際に便利です。たとえば、複数の取引先に販売する新製品の発売を計画するなど、製品に対して計画を作成できます。これらすべてのビジネス計画タイプについて、計画期間は短期または長期に設定できます。ビジネス計画タイプは、企業で定義した計画期間に基づき、通常は月、四半期、および年です。

ユーザーは、ビジネス計画の階層を作成できます。特定のビジネス計画には、複数の子計画を指定できます。さらに、特定の計画に目標に関連付けることができます（目標の詳細は、「[目標](#)（ページ 411）」を参照してください）。ビジネス計画には、売上目標などの高レベルの戦略目標を設定します。一方、目標には、相当数のセールスコールの達成や、医療での特定数の新処方薬の実現など、戦術目標を設定します。

ビジネス計画を使用すると、ビジネス計画ライフサイクルの中で、ビジネス計画のタスク、ワークフロー、および成果物と顧客関係の管理を統合できます。取引先計画の作成と管理をサポートすることにより、ビジネス計画では取引先への販売と販売管理がサポートされます。ビジネス計画は、一般的な複数の計画情報で構成され、関連する計画目標、商談、および活動が含まれます。ビジネス計画は、1つの取引先（取引先グループの親など）に対して作成され、グループ内のその他複数の取引先に適用されるため、この計画情報も複数の取引先に関連します。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。ビジネス計画情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ビジネス計画] タブは使用不可になっています。

[ビジネス計画ホームページ] の使用

ビジネス計画の管理は、[ビジネス計画ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[ビジネス計画ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

ビジネス計画の作成

新規のビジネス計画を作成するには、[最近表示されたビジネス計画] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[ビジネス計画フィールド \(参照 "ビジネス計画のフィールド" ページ 409\)](#)」を参照してください。

ビジネス計画リストの使用

[ビジネス計画リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、ビジネス計画の標準のリストについて説明します。

| ビジネス計画リスト | フィルター |
|---------------|--|
| ビジネス計画 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのビジネス計画が表示されます。 |
| 最近変更されたビジネス計画 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのビジネス計画が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のビジネス計画の表示

[最近変更されたビジネス計画] セクションには、最近表示したビジネス計画が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[ビジネス計画ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [ビジネス計画ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたビジネス計画
- 最近変更されたビジネス計画
- 最近作成されたビジネス計画 (個人)
- 最近変更されたビジネス計画 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [ビジネス計画ホームページ] で表示可能にできません)。

[ビジネス計画ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [ビジネス計画ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ビジネス計画ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックして、セクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) (ページ 405)
- [ビジネス計画のフィールド](#) (ページ 409)
- [ビジネス計画の管理](#) (ページ 407)

ビジネス計画の管理

ビジネス計画を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画へのレコードのリンク](#) (ページ 408)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な
Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版 **407**

情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[ビジネス計画] ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) (ページ 405)
- [\[ビジネス計画ホームページ\] の使用](#) (ページ 406)
- [ビジネス計画のフィールド](#) (ページ 409)

ビジネス計画へのレコードのリンク

追加のレコードをビジネス計画にリンクするには、ビジネス計画レコードの [詳細ページ] に次のセクションを追加します。

- 計画取引先
- 計画担当者
- ビジネス計画
- 目標
- 計画商談
- 活動

注:特定のビジネス計画は、前述されているすべてのエンティティの複数の項目と対応付けることができます。「*計画*」という語が前に付くエンティティは、多対多の関係を使用できる特別なエンティティです。ビジネス計画、目標、または活動は、単一の親ビジネス計画にのみ対応付けることができます。一方、計画取引先、計画担当者、または計画商談には、複数の親ビジネス計画を使用できます。複数の親計画を使用できることで、これらのエンティティをビジネス計画に対応付ける際に必要な柔軟性が提供されます。

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

レコードをビジネス計画にリンクするには

- 1 [ビジネス計画詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 ビジネス計画詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

ビジネス計画のフィールド

[ビジネス計画編集] ページでは、ビジネス計画を追加したり、既存のビジネス計画の詳細を更新できます。[ビジネス計画編集] ページには、ビジネス計画に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [ビジネス計画リスト] ページおよび [ビジネス計画詳細] ページでビジネス計画を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ビジネス計画の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 主要計画情報 | |
| 計画名 | ビジネス計画の名前 (必須)。 |
| 期間 | <p>ビジネス計画を完了する期間を指定します。計画期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が決定します。</p> <p>期間は、2010年第1会計四半期など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会計カレンダーの定義方法の詳細は、「会計カレンダーについて」を参照してください。</p> <p>注: 期間を選択するには、[期間管理の管理] 権限が必要です。</p> |
| 期間: 開始日 | 期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。 |
| 期間: 終了日 | 期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。 |
| タイプ | ビジネス計画のタイプ。ドロップダウンリストからビジネス計画に該当するタイプを選択します。計画タイプの例として、[取引先]、[ローカル]、[地域]、[全国]、[市場セグメント]、[約束]、[ブランド] などがあります (必須)。 |
| 状態 | ビジネス計画の状態。ドロップダウンリストからビジネス計画の現在の状態を選択します。計画の状態の例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留] などがあります (必須)。 |

ビジネス計画

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| 所有者 | <p>ビジネス計画レコードの所有者。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 説明 | ビジネス計画の説明。 |
| 製品名 | この計画に関連付けられている製品の名前。 [ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。 |
| 計画売上 | この計画に関連付けられている予想売上。 |
| 通貨 | この計画の金額に対する通貨。 |
| 為替日 | 支社の売上金額を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。 |
| 取引先 | <p>このビジネス計画に関連付けられている取引先。 [ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。</p> <p>このフィールドは、ビジネス計画と特定の取引先間の関係が1対1の場合に使用できます。ビジネス計画に複数の取引先が関連付けられている場合、交差エンティティの [計画取引先] を使用して、関係を形成します。</p> <p>注: [取引先] フィールドはデフォルトで使用不可になっています。このフィールドを [ビジネス計画詳細] ページに追加する場合は、企業の管理者に連絡してください。</p> |
| SWOT 分析 | |
| 強み | この計画の達成に関する競争力の強み (このフィールドには240文字まで入力できます)。 |
| 弱み | この計画の達成に関する競争力の弱み (このフィールドには240文字まで入力できます)。 |
| 商談 | この計画に関連付けられている潜在的なビジネス商談 (このフィールドには240文字まで入力できます)。 |
| 脅威 | この計画に関連付けられているビジネス商談を制限する可能性がある潜在的な脅威 (このフィールドには240文字まで入力できます)。 |
| <p>注: 次のフィールドは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition で使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、管理者に連絡してください。</p> | |
| 所有者パートナー取引先 | ビジネス計画の所有者が属するパートナー取引先の名前。 |
| 開始パートナー取引先 | ビジネス計画を開始したパートナー取引先の名前。 |
| 主要パートナー取引先 | ビジネス計画を主導するパートナー取引先の名前。 |

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) (ページ 405)
- [\[ビジネス計画ホームページ\] の使用](#) (ページ 406)
- [ビジネス計画の管理](#) (ページ 407)

目標

目標の各ページを使用して、ビジネス計画の目標を作成、更新、および追跡します。

*目標*とは、ビジネス計画における高いレベルの戦略目標に到達するために達成する戦術目標です。一般には、ビジネス計画に関連する目標を作成します。ビジネス計画には取引先の総合的な年間売上目標を規定し、目標には戦術目標（相当数のセールスコールの達成や医療での特定数の新処方薬の実現など）を規定します。目標は、ビジネス計画を使用した高レベルの戦略目標の設定と、活動（個々の訪問セールスやセールスコール）および商談（個々のセールス活動）を使用した低レベルの計画の間の中間レベルの計画を提供します。

目標は、ビジネス計画に従属する必要はありません。組織では、個別の目標を使用するように選択できます。目標は、ビジネス計画と同様に取引先、担当者、または製品に適用できます。特定の目標には、複数の子目標を指定できます。短期または長期の目標を設定できます。期間は、企業で定義した計画期間に基づき、一般には月、四半期、または年になります。目標は、ビジネス計画ほど柔軟ではありません。ビジネス計画は、複数の取引先と複数の担当者に対応付けることができますが、目標は、単一の取引先と単一の担当者にのみ対応付けることができます。また、商談を複数のビジネス計画に対応付けることはできませんが、商談に対応付けることができる目標は1つのみです。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。目標の追跡を担当しないユーザーの場合、[目標] タブは使用不可になっています。

[目標ホームページ] の使用

目標レコードの管理は、[目標ホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[目標ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

目標の作成

新しい目標を作成するには、[最近変更された目標] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[目標のフィールド](#) (ページ 414)」を参照してください。

目標リストの使用

[目標リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、目標の標準のリストについて説明します。

| 目標リスト | フィルター |
|-----------|--|
| 目標 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての目標が表示されます。 |
| 最近変更された目標 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての目標が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の目標の表示

[最近変更された目標] セクションには、最近変更した目標が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[目標ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [目標ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された目標
- 最近変更された目標
- 最近作成された目標 (個人)
- 最近変更された目標 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [目標ホームページ] で表示可能にできます)。

[目標ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [目標ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [目標ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

目標の管理

目標を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [目標へのレコードのリンク](#) (ページ 414)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 167)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[目標] ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談

関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [目標](#) (ページ 411)
- [\[目標ホームページ\] の使用](#) (ページ 411)

- [目標のフィールド](#) (ページ 414)

目標へのレコードのリンク

次のレコードを目標にリンクするには、目標レコードの [詳細ページ] にセクションを追加します。

- 目標
- 商談
- 活動

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

レコードを目標にリンクするには

- 1 [目標詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 目標詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

目標のフィールド

[目標編集] ページでは、目標を追加したり、既存の目標の詳細を更新できます。[目標編集] ページには、目標に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [目標リスト] ページおよび [目標詳細] ページで目標を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、目標の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 主要目標情報 | |
| 目標名 | 目標の名前 (必須)。 |
| 計画名 | この目標に関連付けられている親ビジネス計画。[ルックアップ] アイコンを使用してビジネス計画を選択します。 |
| タイプ | 目標の全般的な目的。例として、[認知度]、[教育]、[関係]、[新規取引先獲得]、[取引先浸透率増大]、[製品トライアル]、[特別報奨金]、[取引先維持]、[競合会社の反応] などがあります。ドロップダウンリストからタイプを選択します (必須)。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 状態 | 目標の現在の状態。例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留]などがあります。ドロップダウンリストから状態を選択します（必須）。 |
| 取引先名 | この目標に関連付けられている取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。 |
| 担当者名 | この目標に関連付けられている担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして担当者を選択します。 |
| 製品名 | この目標に関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。 |
| 期間 | <p>目標を完了する期間。目標の期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が定義します（必須）。</p> <p>期間は、2010年第1会計四半期など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会計カレンダーの定義方法の詳細は、「会計カレンダーについて」を参照してください。</p> <p>注:期間を選択するには、[期間管理の管理] 権限が必要です。</p> |
| 期間: 開始日 | 期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。 |
| 期間: 終了日 | 期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。 |
| ターゲット情報 | |
| 売上目標 | この目標の売上目標（「1,000,000」など）。 |
| 通貨 | 売上の通貨（USD、EUROなど）。[通貨] アイコンをクリックして必要な通貨を選択します。 |
| 為替日 | 支社の売上を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。 |
| 対象参加者 | この目標の対象となるグループまたは組織（「心臓病を専門とする医師」など）。 |
| 目標 | たとえば、1000件の客先訪問を表すには「1000」など、この目標について目標単位で示したゴールまたは結果。 |
| 目標単位 | [販売ユニット]、[訪問数]、[ドル(\$)] など、目標の表現式の単位。ドロップダウンリストをクリックして目標単位を選択します。 |
| 追加情報 | |
| 説明 | 目標の説明。 |
| 所有者 | <p>目標レコードの所有者。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |

関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [目標](#) (ページ 411)
- [\[目標ホームページ\] の使用](#) (ページ 411)
- [目標の管理](#) (ページ 413)

計画取引先

計画取引先の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている計画取引先を作成、更新、および追跡します。計画取引先により、取引先とビジネス計画がマップされます。つまり、計画取引先を使用して、取引先をビジネス計画に関連付けます。計画取引先を使用すると、単一の取引先が複数のビジネス計画を保持できます（1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用など）。一方、1つのビジネス計画は複数の取引先をカバーします（あるテリトリー内の全取引先など）。

計画取引先レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは [取引先詳細] ページから取引先とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画取引先レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画取引先情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画取引先] タブは使用不可になっています。

[計画取引先ホームページ] の使用

計画取引先の管理は、[計画取引先ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[計画取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画取引先の作成

新しい計画取引先を作成するには、[最近変更された計画取引先] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[計画取引先のフィールド](#) (ページ 418)」を参照してください。

計画取引先リストの使用

[計画取引先リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画取引先の標準のリストについて説明します。

| 計画取引先リスト | フィルター |
|----------|-------|
|----------|-------|

| 計画取引先リスト | フィルター |
|--------------|---|
| 計画取引先 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画取引先が表示されます。 |
| 最近変更された計画取引先 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画取引先が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画取引先の表示

[最近変更された計画取引先] セクションには、最近変更した計画取引先が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[計画取引先ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [目標ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画取引先
- 最近変更された計画取引先
- 最近作成された計画取引先 (個人)
- 最近変更された計画取引先 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画取引先ホームページ] で表示可能にできません)。

[計画取引先ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画取引先ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画取引先ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

計画取引先の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[計画取引先] ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談

関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先](#) (ページ 416)
- [\[計画取引先ホームページ\] の使用](#) (ページ 416)
- [計画取引先のフィールド](#) (ページ 418)

計画取引先のフィールド

[計画取引先編集] ページでは、計画取引先を追加したり、既存の計画取引先の詳細を更新できます。

ヒント： [計画取引先リスト] ページおよび [計画取引先詳細] ページで計画取引先を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

418 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画取引先の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| 主要計画取引先情報 | |
| 取引先 | この計画取引先レコードに関連付けられているOracle CRM On Demand取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する取引先を選択します (必須)。 取引先の各フィールドの詳細は、「 取引先フィールド (ページ 300) 」を参照してください。 |
| プライマリ計画取引先 | 計画に関連付けられているプライマリ取引先 (存在する場合) であることを示すには、このチェックボックスをオンにします。 |
| ビジネス計画 | この計画取引先レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します (必須)。 |
| 取引先: 所在地 | 取引先レコードの [所在地] フィールドから取得される所在地情報。本社など、取引先が所属する機関のタイプが表示されます (表示専用)。 |
| 取引先: 優先順位 | 取引先レコードの [優先順位] フィールドから取得される優先順位情報。高、中、低など、取引先の優先順位が表示されます (表示専用)。 |
| 取引先: 取引先タイプ | 取引先レコードの [取引先タイプ] フィールドから取得される取引先タイプ情報。見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係が表示されます (表示専用)。 |
| 取引先: 問い合わせ | 取引先レコードの [問い合わせ] チェックボックスから取得される参照情報。この取引先を見込み客やセールス要員による問い合わせ先として使用できるかどうかを示されます (表示専用)。 |
| 取引先: 所有者 | 取引先レコードの [所有者] フィールドから取得される所有者情報。取引先レコードの所有者のエイリアスが表示されます (表示専用)。 |

関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先 \(ページ 416\)](#)
- [\[計画取引先ホームページ\] の使用 \(ページ 416\)](#)
- [計画取引先の管理 \(ページ 418\)](#)

計画担当者

計画担当者の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている担当者を作成、更新、および追跡します。計画担当者とは、担当者とビジネス計画を関連付けることができるレコードで、各担当者には複数のビジネス計画を指定できます。たとえば、1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用に計画担当者を指定できます。同時に、計画担当者により、1つのビジネス計画で複数の担当者をカバーできます（あるテリトリー内の全担当者など）。

計画担当者レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは [担当者詳細] ページから担当者とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画担当者レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画担当者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画担当者] タブは使用不可になっています。

[計画担当者ホームページ] の使用

計画担当者の管理は、[計画担当者ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[計画担当者ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画担当者の作成

新しい計画担当者を作成するには、[最近変更された計画担当者] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[計画担当者のフィールド](#) (ページ 422)」を参照してください。

計画担当者リストの使用

[計画担当者リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画担当者の標準のリストについて説明します。

| 計画担当者リスト | フィルター |
|--------------|---|
| 計画担当者 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画担当者が表示されます。 |
| 最近変更された計画担当者 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画担当者が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On

Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画担当者の表示

[最近変更された計画担当者] セクションには、最近変更された計画担当者が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[計画担当者ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [計画担当者ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画担当者
- 最近変更された計画担当者
- 最近作成された計画担当者 (個人)
- 最近変更された計画担当者 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画担当者ホームページ] で表示可能にできません)。

[計画担当者ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画担当者ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画担当者ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

計画担当者の管理

様々なレコードタイプに共通する計画担当者の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[計画担当者] ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談

関連情報

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者](#) (ページ 420)
- [\[計画担当者ホームページ\] の使用](#) (ページ 420)
- [計画担当者のフィールド](#) (ページ 422)

計画担当者のフィールド

[計画担当者編集] ページでは、計画担当者を追加したり、既存の計画担当者の詳細を更新できます。[計画担当者編集] ページには、計画担当者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [計画担当者リスト] ページおよび [計画担当者詳細] ページで計画担当者を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On

Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画担当者の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要計画担当者情報 | |
| 担当者 | この計画担当者レコードに関連付けられている Oracle CRM On Demand 担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する担当者を選択します (必須)。 担当者の各フィールドの詳細は、「 担当者フィールド (ページ 325)」を参照してください。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| プライマリ計画担当者 | 担当者がビジネス計画の主要担当者であることを示すには、このチェックボックスをオンにします。 |
| 担当者: 名前 (名) | 担当者レコードの [名前 (名)] フィールドから取得される情報 (表示専用)。 |
| 担当者: 名前 (姓) | 担当者レコードの [名前 (姓)] フィールドから取得される情報 (表示専用)。 |
| 担当者: 取引先 | 担当者に関連付けられている取引先 (表示専用)。 |
| ビジネス計画 | この計画担当者レコードに関連付けられているビジネス計画。 [ルックアップ] アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します (必須)。 |

関連トピック

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者](#) (ページ 420)
- [\[計画担当者ホームページ\] の使用](#) (ページ 420)
- [計画担当者の管理](#) (ページ 421)

計画商談

[計画商談] ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている商談を作成、更新および追跡します。計画商談は商談をビジネス計画に関連付け、商談を複数のビジネス計画に関連付けられるようにします (1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用など)。ビジネス計画は一度に複数の商談に関連付けることができます。

計画商談レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは[商談詳細] ページから商談とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画商談レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画商談情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画商談] タブは使用不可になっています。

[計画商談ホームページ] の使用

計画商談の管理は、[計画商談ホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[計画商談ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画商談の作成

計画商談を作成するには、[最近変更された計画商談] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[計画商談のフィールド](#) (ページ 426)」を参照してください。

計画商談リストの使用

[計画商談リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画商談の標準のリストについて説明します。

| 計画商談リスト | フィルター |
|-------------|--|
| 計画商談 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画商談が表示されます。 |
| 最近変更された計画商談 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画商談が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画商談の表示

[最近変更された計画商談] セクションには、最近変更された計画商談が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[計画商談ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [計画商談ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画商談
- 最近変更された計画商談
- 最近作成された計画商談 (個人)
- 最近変更された計画商談 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画商談ホームページ] で表示可能にできます)。

[計画商談ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画商談ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画商談ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

計画商談の管理

様々なレコードタイプに共通する計画商談の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[計画商談] ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- [ビジネス計画へのアクセスの管理](#)
- [期間管理の管理](#)

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- [ビジネス計画](#)
- [目標](#)
- [計画取引先](#)
- [計画担当者](#)
- [計画商談](#)

関連情報

関連する計画商談情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) (ページ 423)
- [\[計画商談ホームページ\] の使用](#) (ページ 423)

- [計画商談のフィールド](#) (ページ 426)

計画商談のフィールド

「[計画商談編集](#)」ページでは、計画商談を追加したり、既存の計画商談の詳細を更新できます。

ヒント：「[計画商談リスト](#)」ページおよび「[計画商談詳細](#)」ページで計画商談を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画商談の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 計画商談情報 | |
| ビジネス計画 | この計画商談レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックしてビジネス計画を選択します（必須）。 ビジネス計画の詳細は、「 ビジネス計画 (ページ 405)」を参照してください。 |
| 商談 | この計画商談レコードに関連付けられているOracle CRM On Demandの商談。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する商談を選択します（必須）。 商談の詳細は、「 商談 (ページ 329)」を参照してください。 |
| 商談: 取引先 | 商談に関連付けられている取引先（表示専用）。 |
| 商談: クロージ日 | 商談に関連付けられている予想クロージ日（表示専用）。 |
| 商談: 売上予想 | このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算の対象であることを示します（表示専用）。 |
| 商談: 所有者 | 商談レコードの[所有者] フィールドから取得される情報。所有者は、この商談に割り当てられている個人です（表示専用）。 |
| 商談: 売上 | 商談に関連付けられている見込売上（表示専用）。 |

関連トピック

計画商談の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) (ページ 423)
- [「計画商談ホームページ」の使用](#) (ページ 423)
- [計画商談の管理](#) (ページ 425)

6

サービスとコミュニケーション

Oracle CRM On Demandには、顧客サービスに関する情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **サービスリクエスト**：これらのページでは、製品またはサービスに対する顧客からのサービスリクエストを管理します。
- **解決策**：これらのページでは、一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。
- **コミュニケーション**：これらのページでは、コールセンターを通しての顧客との対話を管理します（Oracle Contact On Demand）。

サービスとコミュニケーションの管理

サービスとコミュニケーションを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 [サービスリクエストの作成プロセス](#) (ページ 427)
- 2 [サービスリクエストの作業プロセス](#) (ページ 428)
- 3 [サービスリクエストの解決プロセス](#) (ページ 428)
- 4 [サービスリクエストのクローズプロセス](#) (ページ 428)

サービスリクエストは、顧客からの着信通話またはOracle CRM On Demandを介して受信した顧客通話から発生する場合があります。

サービスリクエストの作成プロセス

サービスリクエストを作成するには、次のタスクを実行します。

- 1 顧客情報を確認し、サービス問題を記録します。
- 2 サービススクリプトを使用して、問題の識別、問題のエスカレーションなど、社内手順を一貫して適用します。
スクリプトの詳細は、「[サービスリクエストスクリプトの使用](#) (ページ 433)」を参照してください。

- 3 サービスリクエストをサービス要員に割り当てます。詳細については、「[サービスリクエストの割り当て](#) (参照「[サービスリクエストの割当](#)」 ページ 432)」を参照してください。

サービスリクエストの作業プロセス

サービスリクエストの作業を行うには、次のタスクを実行します。

- 1 フォローアップコールのログを記録します。
- 2 タスクのログを記録します。
- 3 メモをログし、顧客支援のために実行したアクションを記録します。

サービスリクエストに活動を追加する方法の詳細は、「[活動の作成](#) (ページ 202)」および「[活動フィールド](#) (ページ 236)」を参照してください。

サービスリクエストの解決プロセス

サービスリクエストを解決するには、次のタスクを実行します。

- 1 解決策ライブラリから顧客リクエストの解決に役立つ情報を検索します。詳細については、「[解決策の確認](#) (ページ 443)」を参照してください。
- 2 サービスリクエストに適切な解決策をリンクし、その有効性を評価し、ライブラリの監視と改善が継続して行われるようにします。詳細については、「[解決策の評価](#) (ページ 444)」を参照してください。
- 3 組み込みレポートまたはカスタムレポートを使用して問題を識別します。詳細は、「[分析の実行](#) (ページ 948)」を参照してください。
- 4 問題を解決するための即時アクションを実行します。解決策が見つからない場合は、新しい解決策をライブラリに追加します。詳細については、「[解決策の管理](#) (ページ 442)」を参照してください。

サービスリクエストのクローズプロセス

サービスリクエストをクローズするには、次のタスクを実行します。

- 1 最終活動を記録します。
- 2 サービスリクエストが解決した後は、サービスリクエストをクローズします。詳細については、「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#) (ページ 435)」を参照してください。

サービスリクエスト

サービスリクエストの各ページを使用して、情報の取得または支援を目的とした顧客リクエストの記録、追跡、および対応を行います。サービスリクエストには、特定のサービス活動におけるすべての関連詳細情報が格納されます。サービスリクエストを使用して、サービスリクエストの解決に必要な解決策や活動などの追加情報を取得することもできます。サービス要員は、サービスリクエストに関するすべての関連情報に1箇所でアクセスできます。サービスリクエストレコードがすべてのサービス活動を取得するように、レコードの変更は監査証跡により追跡されます。サービスリクエストの対処方法については、「サービスおよびコミュニケーションの管理」を参照してください。

[サービスリクエストホームページ] の使用

サービスリクエストの管理は、[サービスリクエストホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[サービスリクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

サービスリクエストの作成

サービスリクエストレコードを作成するには、[オープンサービスリクエスト (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。サービスリクエストの詳細は、「サービスリクエストの割り当て (参照 "サービスリクエストの割当" ページ 432)」および「サービスリクエストフィールド (ページ 435)」を参照してください。

サービスリクエストリストの使用

[サービスリクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、サービスリクエストの標準のリストについて説明します。

| サービスリクエストリスト | フィルター |
|-------------------------|------------------------------|
| サービスリクエスト (全件) | なし |
| クローズ済みサービスリクエスト (全件) | 状況 = クローズ |
| エスカレートされたサービスリクエスト (全件) | 状況 = オープン - エスカレート |
| オープンサービスリクエスト (全件) | 状況 = オープン、状況 = オープン - エスカレート |
| 最近作成されたサービスリクエスト (全件) | 作成日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト |
| 最近変更されたサービスリクエスト (全件) | 変更日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト |

| サービスリクエストリスト | フィルター |
|--------------------|---|
| オープンサービスリクエスト (個人) | 状況 = オープン ([所有者] フィールドにユーザーの名前を含むレコードを表示) |
| サービスリクエスト (個人) | 自分が所有者になっているサービスリクエスト |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

オープンサービスリクエストの表示

[オープンサービスリクエスト (個人)] セクションには、オープンサービスリクエストのリストが、作成された順序で表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

サービスリクエスト関連タスクの表示

[サービスリクエスト-関連タスク] セクションには、割り当てられたオープンサービスリクエスト関連タスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。次の情報が表示されます。

- **締切日。** 従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
- **優先順位。** 従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先順位 ([1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] など)。タスクの優先順位は、矢印によって示されています (上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」)。

注： 企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると (たとえば、デフォルト値の [1-高い] から「最高位」に変更すると)、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン (ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前) を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)」を参照してください。

- **件名。** タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
- **サービスリクエスト。** サービスリクエストを識別するためにシステムによって割り当てられた番号。

[リストを全表示] をクリックすると、サービスリクエスト関連タスクのリストが展開されます。

オープンサービスリクエストレポートの表示

[オープンサービスリクエスト分析] セクションには、サービスリクエストのレポートがソース別、製品エリア別、ユーザー名別、または優先順位別に表示されます。チャートセクションまたは表の項目をクリックすると、詳細が表示され、その日に問題を解決するには何をすべきかを判断できます。さらに、ドロップダウンリストでカテゴリを変更して、別の観点から同じデータを参照することもできます。

たとえば、次の操作を行うことができます。

- この分析を使用して、オープンサービスリクエストとエスカレートされたサービスリクエストについて、常に把握することができます。
- 製品エリア別にフィルターして、通話が最も多く生成されているエリアを確認できます。
- ユーザー名別にフィルターして、チーム全体での仕事量の分布を確認できます。
- 優先順位別にフィルターして、報告されているサービスの問題のレベルを確認できます。

他のタイプのサービス分析にアクセスするには、[分析] タブに移動します。

[サービスリクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のサービスリクエストホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- サービスリクエスト関連タスク
- 現在のサービスリクエスト（個人）関連タスク（今日が締切日のタスク）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サービスリクエストホームページ] で表示可能にできます）。

サービスリクエストホームページにセクションを追加するには

- 1 サービスリクエストホームページで、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 サービスリクエストホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

サービスリクエストの管理

サービスリクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- サービスリクエストの割当 (ページ 432)
- サービスリクエストスクリプトの使用 (ページ 433)
- サービスリクエストへの解決策の追加 (ページ 434)
- サービスリクエストのエスカレート (ページ 434)
- 解決済みサービスリクエストのクローズ (ページ 435)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Social Networkの使用](#) (ページ 483)

サービスリクエストの割当

サービスリクエストの作成時は、[所有者] フィールドは空白になっています。所有者を手動で割り当てるか、または企業で割当マネージャを使用して、[サービスリクエスト] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合は、リクエストを最初に保存するときにサービスリクエストを所有者に自動的に割り当てることができます。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) (ページ 47)」を参照してください。

注： 割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャが所有者にレコードを再割当する前に、レコードに割り当てられたプライマリカスタムブックがある場合、割当マネージャは、レコードからプライマリブックを削除します。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコードタイプをブックモードに設定する場合は、そのレコードタイプに対するすべてのルールグループを無効にすることを強くお勧めします。

サービスリクエストがすでに割り当てられていて、アクセスレベルで許可されている場合は、リクエストの所有者名またはプライマリカスタムブックを変更して、リクエストを再割当できます。さらに、企業で割当マネージャを使用して、[サービスリクエスト] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーは、次のいずれかの方法でサービスリクエストを新しい所有者に再割当できます。

- リクエストの [所有者を再割当] チェックボックスをオンにする。
- 所有者名またはプライマリカスタムブックをリクエストから削除する。

[所有者を再割当] チェックボックスをオンにするか、所有者名またはプライマリカスタムブック名を削除すると、割当マネージャがトリガーされます。これにより、サービスリクエストが再び処理され、企業で設定したルールに従って所有者に再度割り当てられます。

注： サービスリクエストの状態が [クローズ] の場合、割当マネージャではこのサービスリクエストが無視され、再割当は行われません。また、レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

サービスリクエストを手動で割り当てるには

- 1 割り当てるサービスリクエストを選択します。
サービスリクエストの検索方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [サービスリクエスト詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [サービスリクエスト編集] ページの [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドにカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[ルックアップ] ウィンドウで新しい所有者またはブックを選択します。
- 4 変更を保存します。

サービスリクエストスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、サービスリクエストに関する情報の収集や (コールスクリプト)、顧客満足度のアセスメント (顧客満足度調査) に役立ちます。アセスメントスクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

作業前の準備： アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「[アセスメントスクリプトについて](#)」を参照してください。

サービスリクエストスクリプトを使用するには

- 1 サービスリクエストを選択します。
サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [サービスリクエスト詳細] ページで、スクロールダウンして [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] のセクションを表示し、[追加] をクリックします。
注： [コールスクリプト] セクションまたは [顧客満足度調査] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに適切なセクションを追加します。これらのセクションをページに追加できるのは、企業の管理者により設定されている場合のみです。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] ウィンドウで、スクリプトの各質問に対する回答を選択し、[保存] をクリックします。

[サービスリクエスト詳細] ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

サービスリクエストへの解決策の追加

サービスリクエストに、既存の解決策を追加できます。解決策の詳細は、「[解決策](#) (ページ 438)」を参照してください。

サービスリクエストに解決策を追加するには

- 1 サービスリクエストを選択します。
サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [サービスリクエスト詳細] ページの [解決策] セクションまでスクロールして、[追加] をクリックします。
承認および公開された解決策のリストが表示されます。
- 3 表示される解決策の数を制限するには、キーワードまたは解決策IDを検索するフィルターオプションを使用します。
- 4 [プレビュー] をクリックして解決策の詳細を表示し、顧客の問題に適合していることを確認します。
- 5 サービスリクエストに追加する解決策の横の [選択] リンクをクリックし、[OK] をクリックします。
- 6 問題が解決されたことを顧客に確認できるまで、次のようにサービスリクエストの状態を懸案に変更します。
 - a [サービスリクエスト詳細] ページの [状態] フィールドをクリックし、ドロップダウンリストから [懸案] を選択します。
 - b [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストのエスカレート

サービスリクエストをエスカレートすると、緊急事項として目立たせることができます。

サービスリクエストをエスカレートするには

- 1 [サービスリクエストリスト] ページで、エスカレートするサービスリクエストの [状態] フィールドをクリックします。
- 2 フィールドのドロップダウンリストから [オープン - エスカレート] を選択します。
- 3 [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストのエスカレート時に実行するアクションは、企業の方針によって決定します。たとえば企業の管理者は、サービスリクエストのエスカレート時に電子メールを送信する、またはタスクを生成するというワークフロールールを定義することができます。

ユーザーがアクセスできる、エスカレートされたすべてのサービスリクエストを表示するフィルター済みリストを作成できます。

解決済みサービスリクエストのクローズ

顧客のリクエストに適切に対応した後は、サービスリクエストをクローズできます。

作業前の準備： [サービスリクエスト詳細] ページで、次の点をチェックして、サービスリクエストが完了したことを確認します。

- サービスリクエストのすべての活動の状態が [完了] になっていること。これは、顧客に対する対応が完了していることを表します。
- 企業で解決策を使用している場合、その解決策がサービスリクエストレコードにリンクされていること。これは、問題の解決方法を示します。

解決済みサービスリクエストをクローズするには

- 1 [サービスリクエストリスト] ページで、クローズするサービスリクエストの [状態] フィールドをクリックします。
- 2 フィールドのドロップダウンリストから [クローズ] を選択します。
- 3 [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストフィールド

[サービスリクエスト編集] ページでは、サービスリクエストを追加したり、既存のサービスリクエストの詳細を更新したりできます。

ヒント： [サービスリクエストリスト] ページと [サービスリクエスト詳細] ページのサービスリクエストも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

[サービスリクエスト編集] ページには、次の表に示すとおり、サービスリクエストのフィールドがすべて表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--------------|--------------------------------|
| 担当者情報 | |
| SR番号 | サービスリクエストID。システムによって生成されます。 |
| 取引先 | サービスリクエストにリンクされた取引先。 |
| 担当者 | サービスリクエストにリンクされた担当者。 |
| 勤務先電話番号 | 担当者の勤務先電話番号。担当者レコードから継承されます。 |
| 電子メール | 担当者の電子メールアドレス。担当者レコードから継承されます。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| 住所 | サービスリクエスト実施対象の担当者または取引先の住所。この住所は、サービスリクエストレコードに関連する取引先または担当者に関連付けられた住所リストから選択できます。 |
| サービス詳細情報 | |
| エリア | サービスリクエストのカテゴリ（製品、インストール、保守、トレーニング、その他）。 |
| 原因 | サービスリクエストの理由（不明確な指示、要トレーニング、既存問題、新規問題、その他） |
| タイプ | サービスリクエストのタイプ（質問、問題、エンハンスメントリクエスト、その他）。 |
| ソース | サービスリクエストの受け取り方法（電話、Web、電子メール、ファックスなど）。 |
| 優先順位 | 優先順位の指定（1-緊急、2-高、3-中、4-低など）。 |
| 状態 | サービスリクエストの状態（オープン、保留、クローズ、オープン - エスカレート、取消済みなど）。フィルター済みリストおよびレポートによっては、[状態] フィールドを使用して、サービスリクエストをリストまたはレポートに含めるかどうかを決定する場合があります。 |
| 開始時間 | サービスリクエストを作成した日時。システムによって生成されます。 |
| 終了時間 | サービスリクエストの状態が [クローズ] になった日時。システムによって生成されます。 |
| 所有者 | <p>サービスリクエストレコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 所有者を再割当 | <p>サービスリクエストを再割り当てる必要があることを示します。企業の管理者がサービスリクエスト割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、Oracle CRM On Demandで割当マネージャがトリガーされます。これによりサービスリクエストが再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> <p>注:このチェックボックスをオンにすると、レコードを保存したとき [所有者] フィールド内の名前が変更されます。ただし、自動実行されるタスク（電子メール通知の送信など）の所要時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。</p> |
| 追加情報 | |
| 主題 | サービスリクエストの概要。 |
| 説明 | サービスリクエストに関する追加情報。16,350文字に制限されます。 |
| 車両 | 車両がサービスリクエストに関連付けられている場合の車両識別番号 (VIN)。 |

Oracle Social Engagement and Monitoringのフィールド

Oracle Social Engagement and Monitoringを使用している場合は、管理者により、次のフィールドの一部またはすべてが [サービスリクエスト] ページに追加される可能性があります。詳細は、「[Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)」を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| ソーシャルメディア | 問題のソーシャルメディアレコードのID。 |
| ソーシャルメディア: 作成者リンク | ソーシャルメディアサイト上の作成者のプロフィールへのURL。 |
| ソーシャルメディア: コミュニティ | メッセージがポストされたソーシャルメディアサイトの名前 (FacebookやTwitterなど)。 |
| ソーシャルメディア: 影響スコア | パートナーによって送信された影響スコア。 |
| ソーシャルメディア: ポストデータ | ソーシャルメディアのポストデータ。 |
| ソーシャルメディア: ポストリンク | ソーシャルメディアポストへのURL。 |
| ソーシャルメディア: 公 | メッセージがポストされた日付。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------------|--------------------------|
| 開日 | |
| ソーシャルメディア:センチメントスコア | パートナーによって送信されたセンチメントスコア。 |
| ソーシャルメディア:トピック | ポストから抽出されたポストのトピック名。 |

解決策

解決策の各ページを使用して、解決策を作成、更新、および追跡します。解決策には、顧客の問題の解決方法に関する情報が含まれています。解決策の知識ベースを整備することにより、サービス要員は、集中管理された知識ベースにアクセスして顧客の問題を解決できます。さらに、サービス要員が顧客とのやりとりを通じて新しい解決策を作成するにつれて、知識ベースは拡大していきます。

Oracle CRM On

Demandでは、解決策の使用状況は自動的に追跡され、ユーザーが解決策を評価できるようになっています。この情報により、組織は、顧客に提供する解決策を改善し、製品またはサービスの問題を識別できます。使用頻度が高い解決策は、製品の欠陥を示している可能性があります。評価が低い解決策は、改善が必要であることを示している可能性があります。

解決策の管理について

解決策の知識ベースを構築および管理するための、次のようなプロセスの実装を検討してください。

- 1 企業の管理者は、既存の解決策をアプリケーションにインポートします（オプション）。
- 2 サービスエージェントやその他のエキスパートはドラフトの解決策を追加し、時間とともに知識ベースの幅と深さが拡張されていくようにします。
- 3 サービスマネージャが解決策を確認し、承認後、公開します。
- 4 エージェントは既存の解決策をスコア化し、最も役に立つ解決策を識別できるようにします。
- 5 サービスマネージャは解決策の知識ベースを監視し、有効な最新情報だけが含まれていることを確認します。

解決策の知識ベースを管理するためのベストプラクティス

相互評価済みの充実した解決策のライブラリを用意することで、常により効果的なサービスを顧客に提供することができます。ここでは、解決策の知識ベースを設定し、管理するためのいくつかのベストプラクティスを紹介します。

1 - 既存の解決策のインポート

解決策をインポートする前に、Oracle CRM On

Demand内の解決策レコードと既存の解決策の情報を比較します。レコードにフィールドを追加したり、フィールド名を変更したり、レコードからフィールドを削除したりして、インポートする情報に適合させることができます。

トレーニングおよびサポートセンターの、ツールとテンプレートのページにあるカスタムフィールドの設定テンプレートを使用すると、変更の計画をしやすくなります。このドキュメントは、アプリケーションに対するあらゆるカスタム変更を計画し、追跡するのに役立ちます。

2 - ドラフトの解決策の追加

解決策レコードの作成ガイドラインを定め、このガイドラインを、サービスエージェント、製品エキスパート、サービスエキスパートなど、ドラフトの解決策を作成するすべてのユーザーに配布します。解決策レコードの [タイトル] フィールドの重要性を強調して伝えるようにしてください。 [タイトル] フィールドは、解決策のほとんどのリストおよび [ルックアップ] ウィンドウに表示される検索可能なフィールドです。サービスエージェントは、このフィールドを使用して、質問や問題に対する適切な解決策をすばやく識別することができます。

新しい解決策レコードが作成された時点では、その状態は [ドラフト] です。ドラフトの解決策は、サービスリクエストレコードに追加できません。これらは、公開されるまで解決策の [ルックアップ] ウィンドウに表示されません。たとえば、サービスリクエストを作成し、通話中にドラフトの解決策を入力したエージェントは、このドラフトの解決策をサービスリクエストに追加することができます。しかし他のエージェントは、この解決策が公開されるまでアクセスすることができません。

3 - 解決策の確認、承認、および公開

承認プロセスにより、すべての解決策は、特定のエキスパートによって確認された後、サービスエージェント用にリリースされます。確認と承認のガイドラインを定め、すべての解決策が有効で、わかりやすく、必要なときに確実に利用できるようにします。

解決策の状態を [承認] に変更して公開するには、 [解決策を公開] 権限が必要です。詳細については、「[解決策の承認と公開](#) (ページ 443)」を参照してください。

4 - 解決策の評価

サービスエージェントに、使用している解決策を評価し、サービスリクエストレコードに評価情報を追加することを依頼します。この作業は、 [解決策詳細] ページで [解決策を評価] をクリックするだけで実行できます。解決策の評価は5段階です。解決策が非常に有効だった場合は、5と評価します。有効でない場合は1と評価します。

解決策が評価されるたびに、評点が再計算され、レコードに表示されます。エージェントに解決策の評価をさせることで、知識ベースの品質管理に利用できる情報が得られます。詳細については、「[解決策の評価](#) (ページ 444)」を参照してください。

5 - 解決策の監視

定期的に解決策の知識ベースを監視して、サービスエージェントのための情報や指示を最適かつ最新の状態にしておくようにします。次に推奨事項を示します。

- 特定のエリアまたはタイプの解決策に所有者を割り当て、解決策を各所有者が定期的に確認し、更新するようにします。各所有者が自分のエリアの正確さと承認に責任を持つようにします。
- 時間の経過とともに、解決策が無効になることがあります。たとえば、サポートされなくなった製品関連の解決策がこれに該当します。解決策リストを作成し、たとえば [製品] フィールドにフィルターを適用して、これらの解決策を検出します。その後、 [大量更新] 機能を使用して、これらの解決策を検索可能な解決策のリストから削除します。

- 重複以外の理由で解決策を削除しないでください。状態を [旧式] に設定します。サービスリクエストに追加する解決策の検索時、旧式の解決策はリストに表示されません。ただし、必要な場合に、[解決策ホームページ] のリストからこれらの解決策にアクセスすることができます。
- 評価の低いすべての解決策を確認します。これらを検索するには、評価が1または2の公開済み解決策をすべて表示するカスタムリストを作成します。
- [解決策ホームページ] の組み込み解決策リストを使用して、評価の高い解決策と最多使用回数の解決策を確認します。こうすることにより、より多くの情報を追加してライブラリを拡張できるエリアがわかります。
- クローズ済みサービスリクエストのトレンドを日常的に分析し、知識ベースに情報を追加する必要がある主要な問題エリアを特定します。

[解決策ホームページ] の使用

解決策の管理は、[解決策ホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[解決策ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

解決策レコードの作成

解決策レコードを作成するには、[最近表示された解決策 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[解決策フィールド \(ページ 444\)](#)」を参照してください。

解決策リストの使用

[解決策リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、解決策の標準のリストについて説明します。

| 解決策リスト | フィルター |
|--|----------------------------|
| 承認済み解決策 | 状況 = 承認 |
| 公開解決策 | 公開済み = Y |
| 最近作成された解決策 | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての解決策 |
| 最近変更された解決策 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての解決策 |
| ドラフト解決策 ([解決策を公開] 権限が割り当てられたユーザーにのみ表示) | 状況 = ドラフト |
| 最高ランク解決策 | すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策 |

| 解決策リスト | フィルター |
|----------------|-------------------------------------|
| 最多使用の解決策 | サービスリクエストに頻繁にリンクされた解決策 |
| 解決策（全件） | 解決策タイトルに基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての解決策 |
| 最近変更された解決策（個人） | 変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが所有するすべての解決策 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された解決策の表示

[最近表示された解決策 (個人)] セクションには、最近表示した解決策が表示されます。

最多使用の解決策の表示

[最多使用の解決策] セクションには、サービスリクエストへのリンクが頻繁に行われた解決策が表示されます。使用頻度が高い解決策は、製品やサービスに関して顧客が直面している特定の問題をサービス組織に示している可能性があります。示された問題に対応するために、サービス組織はサービス要員に顧客をサポートするための情報を追加で提供したり、顧客に情報を直接提供したりできます。

最高ランク解決策の表示

[最高ランク解決策] セクションには、すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策が表示されます。

[解決策ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の解決策ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された解決策
- 最近変更された解決策
- 最近作成された解決策（個人）
- 最近変更された解決策（個人）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者が、解決策ホームページでレポートを表示可能にできます）

次の手順では、解決策ホームページにセクションを追加する方法について説明します。

解決策ホームページにセクションを追加するには

- 1 解決策ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 解決策ホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

解決策の管理

解決策を管理するには、次の処理を実行します。

- [解決策の確認](#) (ページ 443)
- [解決策の承認と公開](#) (ページ 443)
- [解決策の評価](#) (ページ 444)
- [解決策へのブックの追加](#) (ページ 444)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注: 解決レコードのステータスを変更するには、または解決策を公開するには、ユーザーの役割に[解決策の公開]権限が含まれている必要があります。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [解決策フィールド](#) (ページ 444)
- [分析](#) (ページ 918)
- [データのインポート](#)

解決策の確認

最多使用の解決策または最高ランク解決策を確認できます。解決策レコードの完全な情報を確認することもできます。

最多使用の解決策を確認するには

- 1 任意のページから、[解決策] タブをクリックします。
- 2 [最多使用の解決策] セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

最高ランク解決策を確認するには

- 1 任意のページから、[解決策] タブをクリックします。
- 2 [最高ランク解決策] セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

解決策の情報を確認するには

- 1 解決策を選択します。
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [解決策詳細] ページで、解決策レコードを確認できます。
各フィールドの説明については、「[解決策フィールド](#) (ページ 444)」を参照してください。

解決策の承認と公開

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [解決策の公開] 権限が含まれている必要があります。

解決策の精度と完成度を評価できます。その後、ドラフトの解決策を承認し、承認した解決策を社内でも公開できます。社内で公開された解決策は、すべての顧客サービス要員が使用でき、サービスリクエストにリンクできます。

解決策を承認して公開するには

- 1 [解決策ホームページ] で、[ドラフト解決策] リンクをクリックします。
- 2 [解決策リスト] ページで解決策を選択し、[編集] をクリックします。
- 3 [解決策編集] ページで、[状況] フィールドの値を [承認] に変更して解決策を承認します。
- 4 解決策を公開するには、[公開済み] チェックボックスをオンにします。
- 5 レコードを保存します。

解決策の評価

解決策の効果を必要な回数評価できます。

解決策の情報を評価するには

- 1 解決策を選択します。
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [解決策詳細] タイトルバーの [解決策を評価] ボタンをクリックします。
- 3 [解決策評価] ページで、ドロップダウンリストから、1から5までの評価 (5が最高) を選択します。
- 4 レコードを保存します。
各ユーザーの評価が平均され、[解決策ホームページ] の [最高ランク解決策] セクションに表示される解決策が決定されます。

解決策へのブックの追加

解決策にブックを追加するには、次の手順を使用します。解決策に追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、[ブック] レコードタイプが [解決策] ページの関連項目に表示されることを想定しています。関連項目情報のカスタマイズの詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

解決策にブックを追加するには

- 1 [解決策リスト] ページで、目的の解決策を開きます。
- 2 [解決策詳細] ページで、そのページの [ブック] セクションにある [追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクタで、解決策に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#)」を参照してください。

解決策フィールド

[解決策編集] ページを使用して、解決策を追加したり、既存の解決策の詳細を更新したりできます。[解決策編集] ページには、解決策のすべてのフィールドが表示されます。

注 : 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| 解決策詳細情報 | |
| 解決策ID | 解決策の一意のID。システムによって生成されます。 |
| タイトル | 解決策のタイトル。このフィールドは必須で100文字まで入力できます。 |
| 状態 | ドラフト、承認済み、旧式などの解決策の状態。デフォルトはドラフトです。[解決策を公開] 特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。 |
| 公開済 | 解決策が内部で使用できることを示します。[解決策を公開] 特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。 |
| 解決策評価 | 1から5までの解決策の評価（5が最高）。 |
| 追加情報 | |
| <p>注:次のフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionで使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。</p> | |
| 法務承認 | 解決策が法務承認を得ていることを示します。 |
| マーケティング承認 | 解決策がマーケティング承認を得ていることを示します。 |
| 複数ファイル資産 | 解決策が複数のデジタルファイルで構成されていることを示します。特定の解決策のイメージは、写真、ロゴ、および他のさらに大きいイメージのコンポーネントに対する複数のファイルで構成される場合があります。 |
| 失効日 | このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信（PCD）で使用できなくなる日付。[カレンダー] アイコンを使用して失効日を選択します。 |
| リリース日 | このコンテンツをPCDで使用できるようになる日付。カレンダーアイコンを使用してリリース日を選択します。 |
| 検証状況 | 解決策を正しく表示できるかどうかを示します。ユーザーは、マルチメディアファイルまたはグラフィックファイルをロードするとき、これらのファイルをテストして正しく表示されることを確認し、検証状況を[成功]に設定します。値は、[未確認]、[成功]、または[失敗]です。 |
| PCD 添付ファイルタイプ | <p>添付されているマルチメディアファイルまたはグラフィックファイルのタイプを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ メッセージ。コンテンツは、プレゼンテーションに適しています。 ■ サムネイル。コンテンツは、大きいメッセージレコードを圧縮した小さいバージョンです。 |
| 関連サムネイルイメージ | メインのメッセージ解決策の小さいサムネイルバージョンを提供する別の解決策レコードの名前。タイプが[メッセージ]の各解決策に対して、タイプが[サムネイル]の一致する解決策が必要です。 |
| 配布方法 | [発行]を選択すると、コンテンツがリモートユーザーに自動的に配布されます。配布は、ユーザーの権限に基づきます。 |
| <p>注:次のフィールドは、デフォルトでOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。</p> | |

| フィールド | 説明 |
|-------|---------------------|
| FAQ | 解決策に関するよくある質問（FAQ）。 |
| 解決策詳細 | 解決策に関する追加情報。 |

コミュニケーション

コミュニケーション関連ページと、アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションおよび [Voice Controls (音声制御)] セクションを組み合わせることで、通話、ボイスメール、および電子メールを使った顧客とのやりとりを管理できます。また、スーパーバイザーはこれらのページとセクションを使って、エージェントを監視できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。Oracle Contact On Demandを使用しないユーザーの場合、[コミュニケーション] タブおよびそのサブタブは使用不可になっている場合があります。

Oracle Contact On Demandについて

Oracle Contact On Demandを利用すれば、音声通話、ボイスメール、および電子メールを使って、顧客とのやりとりを効率化できます。Oracle Contact On DemandはOracle CRM On Demandと統合されているので、それぞれのやりとりが追跡され、保存されます。この保存場所は、社内で担当者、取引先、解決策などを管理するために使っている場所と同じです。このように統合されていることにより、ユーザーは社内データベースの情報を活用して、顧客の問題に対する解決策を見つけること、担当者情報を更新すること、および、データを分析することができます。

Oracle Contact On Demandは、Webブラウザを使ったコールセンター製品であり、次のチャネルを使用しています。

■ 音声通話

Oracle Contact On Demandでは、リアルタイム音声コミュニケーションを利用できます。通話はスキルに基づいて適切なエージェントに転送されます。画面上の通話関連項目を使って、通話の受信、外線通話の発信、内線通話（エージェント間通話）の発信、通話の保留、通話の切断（終了）、通話の転送、および会議を行うことができます。音声通話に関する機能は次のとおりです。

- **着信通話：** Oracle Contact On Demandにログインしている場合、電話がある場所ならどこでも、Oracle Contact On Demand画面を使用して着信通話を受信し、処理できます。
- **発信通話：** Oracle Contact On Demandは、米国（国内）への発信通話と国際通話をサポートします。通話を発信するには、Oracle Contact On Demandツールバーを使用します。

- **通話制御** : すべての通話は、アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションと [Voice Controls (音声制御)] セクションから処理します。通話と一緒に渡されるその他の情報 (発信者名、電話番号、800番サービスの電話番号など) は、設定されている場合にのみ表示されます。
- **内線通話** : Oracle Contact On Demandにログインしている他のエージェントまたはスーパーバイザーに電話をかけることができます。具体的には、有効ユーザーのドロップダウンリストでエージェントまたはスーパーバイザーを選択します。
- **スキルに基づく転送** : 音声通話は、IVR音声自動応答装置 (IVR) に対して顧客が押しボタン式電話で選択した内容に応じて、最も適切なエージェントに転送されます。
- **【統計 (Statistics)】 ウィンドウ** : Oracle Contact On Demandにおける通話進行状況に関する統計情報をリアルタイム表示できます。ウィンドウには、現在の状態、現在の状態の経過時間、キュー内の通話数、およびキュー格納時間が最も長い通話が表示されます。
- **クリックでダイヤル** : [詳細] ページまたは [リスト] ページの電話番号のリンクをクリックすると、通話が発信されます。
- **スーパーバイザーによる管理** : スーパーバイザーは、品質保証目的で通話を記録したり、以前に記録された通話を聞いたりできます。また、エージェントをリアルタイムで監視し、指示、コーチ、参加、引き継ぎ、エージェントをログアウトなどのアクションを実行できます。
- **コールバック** : 管理者は、エージェントが通話中の場合に、発信者が次の利用可能なエージェントが空くまで待機し続けることができるように設定できます。また、発信者は、エージェントが利用可能になるとコールバックを受けるように設定することもできます。Oracle Contact On Demandが通話をキュー内に割り当てます。エージェントが空くと、コールセンターのサーバーが自動的に発信者の電話番号にコールバックし、発信者を利用可能なエージェントにつなぎます。そして、エージェントが着信コールを受けます。
- **Webコールバック** : Webコールバックは、コールバックと似ていますが、Webコールバックでは、顧客は自分の電話番号を、電話を使ってではなく企業のWebページ上に入力します。たとえば、見込み客が、ある企業のWebページにアクセスしたときに、その見込み客がエージェントからのコールバックを受けたい場合、自分の電話番号をそのWebページ上に入力するように求められます。Oracle Contact On Demand管理者が、顧客に対してこの機能を実施します。Webコールバック機能の設定については、『*Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*』を参照してください。
- **ボイスメール** : Oracle Contact On Demandのボイスメールチャンネルでは、スキルに基づいてメッセージが適切なエージェントに転送されます。Oracle Contact On Demandを使う企業では、ボイスメールを発信者に提供する時間帯と方法を定義します。Oracle Contact On Demandの高度な転送機能を利用すれば、音声メッセージを残した発信者に、迅速に回答できます。つまり、通常の通話と同水準の品質と優先順位を確保できます。エージェントは発信者のメッセージを監視し、必要に応じて別のエージェントまたは作業グループに再割り当てすることができます。エージェントは活動レコードを使って、ボイスメールメッセージを再生できます。まとめ完了後のメッセージも再生できます。ボイスメールは、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションか電話で再生できます。
- **電子メール**

電子メールメッセージは、メッセージ内のキーワードまたはエージェントのスキルに基づいて、適切なエージェントに転送されます。電子メールメッセージに対して、返信、破棄、および他のエージェントまたは作業グループへの再割り当てを行うことができます。エージェントが同時に処理できるメッセージ数には制限があります。この制限値を確認するには、アクションバーの [Statistics (統計)] をクリックし、[Offline Messages (オフラインメッセージ)] の行を調べます。

IVRの概要

音声チャンネルおよびボイスメールチャンネルの基盤となっているのは、音声自動応答装置（IVR）です。IVRでは、プッシュ音認識、および、Oracle Contact On Demandのスキルに基づく転送機能が使われています。

プッシュ音認識機能を使用することにより、IVRでは通話に回答したり、あらかじめ録音しておいたメッセージを再生したりできます。また、顧客に質問の種類を入力してもらい、その種類に応じて、顧客の通話を適切なエージェントに転送することもできます（たとえば、顧客が「1」を押した場合は販売担当エージェントに転送するなど）。企業の管理者が、IVRプロンプトに基づいて画面ポップアップを設定している場合、発信者が押しボタン式電話で入力した値は、「Oracle Contact On Demandでのレコードの照合について」で説明する検索基準より優先されます。IVRプロンプトでは、サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、およびキャンペーンIDのみがサポートされます。

Oracle CRM On

Demandのサービスリクエスト番号にはハイフンが含まれます。ただし、発信者がIVRプロンプトに回答してサービスリクエスト番号を入力する場合、IVRプロンプト内でハイフンを示すためにアスタリスク（*）を使用するよう発信者に通知する必要があります。

注： 担当者自宅電話番号は、標準の [担当者] ページレイアウトには含まれません。

Oracle Contact On Demandでのレコードの照合について

エージェントが顧客からコミュニケーションを受信すると、Oracle Contact On Demandによって次の処理が実行されます。

1 Oracle CRM On

Demandデータベースの既存レコードが検索され、担当者、見込み客、取引先、サービスリクエスト、キャンペーンの各レコードが照合されます。

通話の場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 発信者電話番号（顧客がダイアルしたときの発信元電話番号）。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。キャンペーンでは、発信者電話番号は顧客が発信するキャンペーン電話番号です。

電子メールの場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 送信者電子メールアドレス。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。

合致の判断に使用される電話番号フィールドと電子メールアドレスフィールドをキャンペーンレコードに組み込むには、企業の管理者は、[キャンペーン電子メール] フィールドと [キャンペーン電話番号] フィールドを手動で追加するために、[キャンペーン詳細] ページのレイアウトをカスタマイズする必要があります。

Oracle Contact On

Demandでは、IVRプロンプトが活動用に設定されている場合のみ、サービスリクエストが活動に関連付けられます。たとえば、Oracle Contact On Demand

では、企業の管理者が、発信者に自宅電話番号の入力を要求するようにIVRプロンプトを設定している場合、一致する担当者自宅電話番号のみが検索されます。担当者自宅電話番号を照合するには、企業の管理者は、標準の [担当者詳細] ページのレイアウトをカスタマイズして、担当者自宅電話番号のフィールドを組み込み、このフィールドに有効な担当者自宅電話番号を入力する必要があります。ページレイアウトのカスタマイズ方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

2 検索が完了すると、コミュニケーションに対する活動レコードが生成され、その活動レコードが、合致するレコードにリンクされます。

次に、考えられる検索結果を示します。

- Oracle Contact On Demandでは、サービスリクエストが1件のみ見つかった場合、活動レコードは、サービスリクエストレコードとサービスリクエストのプライマリ取引先の両方と関連付けられます。また、電話番号に対して一意の合致する担当者が見つからない場合、Oracle Contact On Demandによりサービスリクエストの担当者とも関連付けられます。
- Oracle Contact On Demandでは、合致する担当者が1人のみ見つかった場合、活動レコードは、担当者と担当者のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- Oracle Contact On Demandでは、合致する見込み客が1人のみ見つかった場合、活動は、見込み客と見込み客のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- Oracle Contact On Demandでは、合致する一意のレコードに取引先が関連付けられていない場合、電話番号が一致した一意の取引先が自動的に関連付けられます（電話番号が存在する場合）。
- 合致するレコードが1件だけ見つかった場合、そのレコードが表示されます。
- Oracle Contact On Demandでは、特定のレコードタイプに対して合致するレコードが複数見つかった場合、このレコードタイプの特定のレコードに対して活動はリンクされません。

注：特定のレコードタイプに対するアクセス権が必要です。アクセス権がない場合、Oracle Contact On Demandでは、このレコードタイプに活動を関連付けることができません。

注：あるエージェントから別のエージェントに通話を転送する場合、転送先のエージェントに対して活動が作成されます。

コールセンターの管理

スーパーバイザーは、複数のツールや情報を利用して、コールセンターを効果的に管理する必要があります。チームで取り扱う通話、電子メールおよびボイスメールの数を把握しておく必要があります。やりとりの平均処理時間、キューにおける顧客の待ち時間なども把握しておく必要があります。業務内容に関する情報にリアルタイムでアクセスすることにより、コールセンターを管理しやすくなり、個々のエージェントをピンポイントで改善できるようになります。

Oracle Contact On Demandスーパーバイザーツール

Oracle CRM On DemandとOracle Contact On

Demandは、コールセンターの管理に役立ついくつかのツールを提供します。すべての顧客コミュニケーションを追跡し、顧客レコードにリンクすることができます。この追跡機能では、業務や顧客に関する情報をデータベース化し、分析を使用してこれらの情報にアクセスできます。エージェント監視ツールも、個々のエージェントのパフォーマンスをコーチするのに役立ちます。

コミュニケーション分析

分析を使用することで、コールセンターとのやりとりで生成されたコミュニケーション活動を評価するカスタム分析を設計でき、コールセンターの傾向、潜在的なリスクおよび改善の機会を特定するのに役立ちます。カスタム分析を作成するときは、次のようにします。

- [活動] リアルタイムレポートサブジェクトエリアを使用して、コミュニケーション固有の分析を構築します。
- [活動] フォルダ、[コミュニケーション] フォルダの順に展開します。
- Oracle Contact On Demandデータカラム名をクリックし、カスタム分析に追加します。

詳細は、「[分析の概要](#) (ページ 952)」を参照してください。

[コミュニケーションホームページ] の使用

顧客インタラクションの管理は、[コミュニケーションホームページ] から開始します。

顧客インタラクションの表示

[受信箱] セクションには、サブタブ（[コール]、[ボイスメール] または [電子メール]）で選択したチャネルごとに、現在割り当てられている顧客インタラクションが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド（カラム）については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#) (ページ 464)」を参照してください。個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

コミュニケーションリストの使用

[コミュニケーションリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、コミュニケーションの標準のリストについて説明します。

| 活動リスト | 表示内容 |
|--------------|--|
| 古い電子メール（全件） | 所有している電子メールのうち、開いてから24時間以上経過しているすべての電子メール。 |
| 古いボイスメール（全件） | 所有しているボイスメールのうち、開いてから24時間以上経過しているすべてのボイスメール。 |
| コールバック（全件） | 表示可能なすべてのWebコールバックとコールバック |
| 電子メール（全件） | 表示可能なすべての電子メールメッセージ |
| 着信通話（全件） | 表示可能なすべての着信通話 |
| 着信電子メール（全件） | 表示可能なすべての着信電子メールメッセージ |
| 発信通話（全件） | 表示可能なすべての発信通話 |

| 活動リスト | 表示内容 |
|------------------|---|
| 発信電子メール（全件） | 表示可能なすべての発信電子メールメッセージ |
| 転送（全件） | 表示可能なすべての転送 |
| 電話（全件） | すべての通話。 |
| ボイスメール（全件） | すべてのボイスメール。 |
| Webコールバック（全件） | 表示可能なすべてのWebコールバック |
| コミュニケーション受信箱（個人） | 現在割り当てられている顧客インタラクションが一覧表示されます。このリストには、新しい電子メールや、作成中の電子メールは表示されません。 |
| コール受信箱（個人） | 割り当てられた未完了のコール。 |
| ボイスメール受信箱（個人） | 割り当てられた未完了のボイスメール。 |
| 最近完了したコミュニケーション | 最近完了したすべてのコミュニケーション |
| 最近完了したコール | 最近完了したメール |
| 最近完了した電子メール | 返信済みの電子メール |
| 最近完了したボイスメール | 最近完了したボイスメール |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[リストを新規作成] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

最近終了したコミュニケーションの表示

[最近終了したコミュニケーション] セクションには、最近完了したインタラクションが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド（カラム）については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#) (ページ 464)」を参照してください。

最近終了したコミュニケーションのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。このリストには、レコードのページ全体が表示されます。レコードはページ単位でスクロールできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Contact On Demandについて](#) (ページ 446)
- [Oracle Contact On Demandの管理](#) (ページ 452)

Oracle Contact On Demandの管理

Oracle Contact On Demandを管理するには、次のタスクを実行します。

- [顧客とやりとりするための準備](#) (ページ 452)
- [通話の処理](#) (ページ 455)
- [ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化](#) (ページ 458)
- [発信](#) (ページ 459)
- [コールバックの処理 \(Webおよび電話\)](#) (ページ 460)
- [ボイスメールメッセージの処理](#) (ページ 461)
- [電子メールの処理](#) (ページ 462)
- [コミュニケーション活動のまとめ](#) (ページ 464)
- [統計情報の確認](#) (ページ 466)
- [インタラクション履歴の表示](#) (参照 "[やりとり履歴の表示](#)" ページ 468)
- [エージェントの監視](#) (ページ 468)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

顧客とやりとりするための準備

これ以降のトピックでは、顧客とやり取りするための準備に使用する手順について説明します。

Oracle Contact On Demandへのアクセス

Oracle CRM On

Demandにサインインすると、[取引先] タブや [担当者] タブとともに [コミュニケーション] タブが表示されます。 [コミュニケーション] タブが表示されない場合は、次の手順を実行します。

- タブ行の右端にある矢印をクリックしてドロップダウンリストを開き、[コミュニケーション] を選択します。

注： 選択項目の中に [コミュニケーション] がない場合、レイアウトに [コミュニケーション] タブを追加するか、または管理者に連絡する必要があります。タブを表示する手順については、「[タブの表示](#) (ページ 871)」を参照してください。

エージェントの電話番号の更新

別の場所で通話を受信したい場合は、エージェントの電話番号を更新してください。そのエージェント宛の通話は、更新後の電話番号に転送されるようになります。

452 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

エージェントの電話番号を更新するには

- 1 アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで [User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウで、電話番号設定を更新します。
 - **SIP**
Address (SIPアドレス) : VoIP通話を受信するための標準プロトコル。企業がSIPベースのVoIPを使用している場合、このフィールドを更新します。
 - **Outside Phone (Remote Extension) (通話転送先リモート内線番号)** : Oracle Contact On Demandのエージェント宛の着信通話の転送先電話番号。この電話番号は随時更新できます。
 - **Play**
Announcement (ボタン押下を指示) : エージェント宛の通話を受信するときに事前にボタン (DTMFキー) を押すよう、エージェントに指示します。

ヒント : 自宅で仕事をする場合は、このオプションを選択するとよいでしょう。このオプションを選択した場合、子供など他の人がコールセンターからの通話を誤って受信することがありません。
- 3 [OK] をクリックして [Configuration (設定)] ウィンドウを閉じます。
 変更結果はすぐに反映されます。

ユーザー基本情報の設定

個人的な挨拶の修正、オフフック状態での作業、および他の電話関連動作の変更を行うには、ユーザー基本情報を更新する必要があります。

ユーザー基本情報を設定するには

- 1 アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで [User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウの [General Phone (電話に関する一般設定)] セクションおよび [Voicemail Prompt (ボイスメール着信通知)] セクションで、必要な設定を行います。

| 設定項目 | 説明 |
|-------------------------------|----|
| General Phone (電話に関する一般設定) | |

| 設定項目 | 説明 |
|---|--|
| Incoming Call Screen Pop (着信時ポップアップ通知) | <p>通話に応答したときに、[サービスリクエスト]、[キャンペーン]、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[通話詳細]のいずれかのページを自動的に開きます。</p> <p>Oracle CRM On Demandデータベース内の発信者電話番号が合致するレコードが検索されます。合致するレコードが1件のみ見つかった場合は、そのレコード（サービスリクエスト、担当者、見込み客、または取引先のいずれかのレコード）が表示されます。合致するレコードが見つからなかった場合や、合致するレコードが複数見つかった場合などは、[通話詳細]ページが開きます。Oracle CRM On Demandでのレコードの照合方法の詳細は、「Oracle Contact On Demandについて (ページ 446)」を参照してください。</p> |
| Work Off Hook (Disable Dial Tone) (オフフック状態で作業 (発信音無効化)) | <p>最初の通話の受理後に回線を開いたままにします。これにより、それ以降電話に出る必要がなくなります。この場合、アクションバーの[Voice Controls (音声制御)]セクションを使って電話に応答することができます。</p> |
| Automatic Call Acceptance (自動通話受信) | <p>(オフフック状態での作業を有効にしている場合のみ設定可能) 着信通話を自動受信します。これにより、エージェントが何の操作もしなくても、発信者は接続状態になります。ビープ音により、発信者が通話中であることが示され、エージェントに警告されます。</p> |
| Phone Settings (電話設定) | <p>[Phone Settings (電話設定)] オプションの詳細については、前述の「エージェントの電話番号の更新」を参照してください。</p> |
| Voicemail Prompt (ボイスメール着信通知) | |
| Agent Name Prompt Wav File (エージェント名を録音したWAV ファイル) | <p>エージェントの名前を録音したWAVファイル。</p> |
| Voicemail Greeting prompt Wav File (ボイスメールに対する挨拶を録音したWAV ファイル) | <p>通話がエージェントのボイスメールに転送されたときに再生されるWAVファイル。</p> |
| Welcome Prompt Wav File (歓迎の言葉を録音したWAV ファイル) | <p>顧客からの電話がエージェントの電話番号に転送されたときに再生されるWAVファイル。</p> |
| Record a personalized prompt (エージェント固有メッセージを録音) | <p>エージェント固有のメッセージを録音します。管理者が挨拶機能を有効にしている場合は、発信者宛にこのメッセージが再生されます。</p> |

Oracle Contact On Demand受信箱のチェック

[コミュニケーション] タブにある [受信箱] セクションには、選択したサブタブ（[コール]、[ボイスメール]、または [電子メール]）で割り当てられている進行中のチャネル別のやりとりが一覧表示されます。Oracle Contact On Demandでは、次の事象が発生するまでの間、これらのコミュニケーションは有効であるとみなされます。

- **通話**：通話が終了すると、内容がまとめられます。[まとめ] フォームに表示される状態は自動的に [完了] になります。活動の状態を [完了] にするには、まとめ画面の [保存] をクリックします。[進行中] の状態にしておくには、[キャンセル] をクリックします。通話がまとめられると、その通話はもう受信箱には表示されなくなります。
- **ボイスメール**：ボイスメールを聞いた後、手動で [まとめ] を選択する必要があります。[まとめ] フォームでは、そのボイスメールの状態が自動的に [完了] になります。ボイスメールがまとめられると、そのボイスメールは受信箱にはもう表示されなくなります。
- **電子メール**：電子メールメッセージに対しては、返信、再割り当て、または破棄を行うことができます（破棄するのはたとえば迷惑メールなどの場合です）。電子メールに返信すると、[まとめ] ウィンドウが自動的に表示されます。ここで、最近完了した電子メール活動に情報を追加することができます。

電子メールの再割り当てを実行した後、またはエージェントの対応時間が遅かったためシステムが自動的に電子メールの再割り当てを実行した後には、その電子メールはエージェントの受信箱に表示されなくなります。

注：電子メール活動は、返信されてまとめられ、状態が [完了] になるまで、Oracle CRM On Demandに保存されません。企業の管理者は、Oracle CRM On Demandで [まとめ] ウィンドウを表示せずに、活動を自動的にまとめるようにOracle Contact On Demandを設定することもできます。詳細については、「[コミュニケーション活動のまとめ \(ページ 464\)](#)」を参照してください。

エージェントを空き状態にするための設定

新しいコールとボイスメールのやりとりを受信するには、エージェントの状態が [利用可能]（空き状態）になっている必要があります。エージェントの状態が [利用可能]（空き状態）になっている場合は、電子メールのやりとりを受信できます。サインインすると同時にエージェントの状態が [利用可能] に変わるかどうかは、管理者がどのように設定しているかによって異なります。サインインすると同時に [利用可能] になるように設定されていない場合、エージェントが手動で状態を [利用可能] にする必要があります。

状態が [利用可能] である場合、次の作業を実行できます。

- そのエージェントに割り当てられている、1種類または複数種類の新しい顧客コミュニケーション（通話、電子メール、ボイスメール）を受信する。コミュニケーションの種類と数は、管理者が設定した内容によって決まります。
- アクションバーに表示される着信したやりとりに関連するデータを確認する。

エージェントを空き状態に設定して、通話を受信できるようにするには

- アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [使用不可] をクリックします。
[使用不可] 状態が [利用可能] に変わります。

通話の処理

顧客とやりとりするための準備作業が完了したら、顧客からの通話を受理するための作業に着手できます。エージェントは、自分のスキルや作業グループなど、社内です定められた基準に基づいて、通話を受信します。

個人プロフィール内の現在のコールおよび完了したコールを [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

また、その通話に合致するレコードが検索され、表示されます。着信通話に合致するレコードが1件も存在しないかまたは複数件存在する場合、[通話詳細] ページが開きます。この処理の詳細については、「[Oracle Contact On Demandについて](#) (ページ 446)」を参照してください。

自分の状態を [使用不可] に変更した場合でも、電子メールは割り当てることができます。通話、ボイスメールなどその他のコミュニケーションは割り当てることができません。既存メッセージの完了や消去など、その他の作業を行っている間、状態を使用不可に設定することができます。状態を使用不可に設定しておくことにより、自分が他の作業をしているときなどに、不必要に通話を逃がすことを避けることができます。着信通話を逃さないもう一つの方法としては、同じユーザー資格情報で2つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。1つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、2つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には2つ目のブラウザを使用するようにします。

通話を受理するには

- 新しいコミュニケーションがエージェントに割り当てられた場合、そのエージェントは通話に応答します。

ポップアップ通知が表示されるようにOracle Contact On Demandを設定している場合、次のデータに基づいて合致レコードが表示されます (この順序で検索されます)。

- サービスリクエスト
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 取引先

注: 発信者が音声自動応答装置 (IVR) プロンプトへの返答として入力したデータ (サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、またはキャンペーンID) が検索されるようにする場合は、Oracle Contact On Demandの追加設定タスクを完了する必要があります。

画面ポップアップ通知を設定していない場合は、コミュニケーションツールバー上で点滅している [着信通話] の警告をクリックすると、[通話詳細] ページに直接移動できます。

通話を受信すると、通話関連項目が有効になります。

ヒント: レコードの編集集中に着信通話の画面ポップアップが表示された場合、このレコードの保存していないデータは失われます。これを避けるよい方法として、同じユーザー資格情報で、2つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。このとき、1つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、2つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には2つ目のブラウザを使用するようにします。

電話を切るには

- 受話器を置くか、または、アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションにある [Hangup (切断)] をクリックします。

通話が終了すると、[まとめ] フォームが表示されます。このフォームで、その通話に関する情報を追跡できます。管理者が時間に基づいて「まとめ」の設定をしている場合は、通話後に作業を完了できます。活動のまとめに関する詳細は、「[コミュニケーション活動のまとめ](#) (ページ 464)」を参照してください。

通話を保留するには

- アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションで、通話中に [Hold (保留)] ボタンをクリックします。

通話を保留することにより、その通話を待機状態にし、発信者との音声コミュニケーションを一時停止することができます。このとき、アクションバーで通話の状態が [保留] と表示されます。

音声コミュニケーションを再開するには

- [Hold (保留)] ボタンをクリックします。

通話を転送するには

- 1 アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションで、[転送] をクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで項目を選択します。
- 3 [転送] ウィンドウで、ステップ2で選択した項目に従って次の手順を実行します。

| 選択項目 | 手順 |
|--------|---|
| エージェント | <p>1. エージェントを選択します。</p> <p>ヒント：ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェントの検索] フィールドを使用します。</p> <p>注：あるエージェントに通話を転送するとき、そのエージェントがアプリケーションにサインインしている必要はなく、通話を受信できる状態になっている必要もありません。</p> <p>2. 次のいずれかのボタンをクリックします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [ブラインド転送]：通話を別のエージェントに転送し、転送元エージェントをその通話から切り離します。 ■ [Announced Transfer (通知転送)]：通話を転送します。応答したエージェントにその通話を通知できます。この通知は、顧客にはわかりません。 ■ [会議]：通話を転送します。転送元エージェントと顧客は引き続きその通話に参加し、さらに転送先エージェントもその通話に参加します。 <p>ヒント：エージェント名をダブルクリックすると、通話はブラインド転送されます。</p> <p>3. 転送先エージェントが応答しない場合、[Voice Controls (音声制御)] セクションの [Abandon Transfer (通話破棄)] をクリックできます。この場合、顧客に対しては保留状態になり、通話の制御が転送元エージェントに戻ります。発信者に再接続するには、[保留] ボタンをクリックします。</p> |

| 選択項目 | 手順 |
|--------|---|
| グループ | <p>社内のグループリストでスキルグループを選択するか、またはグループ名をダブルクリックします。</p> <p>スキルグループに通話を転送する場合、どのエージェントもサインインしている必要はありません。</p> <p>ヒント：ボックスの一覧でグループを検索するには、[グループの検索] フィールドを使用します。</p> |
| 電話 | <p>4. フィールドに電話番号を入力します。</p> <p>入力する電話番号は、社内の電話の番号でも社外の電話の番号でもかまいません。</p> <p>5. [会議]、[Announced Transfer (通知転送)]、または[ブラインド転送] をクリックし、転送を完了させます。</p> |
| ボイスメール | 通話をエージェントのボイスメールに送信します。 |

1 [まとめ] フォームに情報を入力します。

注：通話を転送すると、転送元エージェントと発信者との間の通話が終了し、[まとめ] フォームが表示されます。

発信者に再接続するには

■ [Abandon Transfer (通話破棄)] ボタンをクリックし、[保留] ボタンをクリックします。

注：このオプションは、通知転送または会議転送で使用できます。

ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化

Oracle CRM On

Demandで複数のブラウザセッションを使用し、顧客との通話とフォームへの詳細の追加（サービスリクエストなど）を同時に実行している場合、一方のOracle CRM On

Demandブラウザセッションのコミュニケーションツールを無効にすることができます。この機能により、フォームに入力している詳細情報を保護することができます。2番目のOracle CRM On

Demandブラウザセッションでは、コミュニケーションツールを使用して顧客とのコミュニケーションを管理できます。

注：ブラウザセッション内でコミュニケーションツールを無効化した場合、Oracle CRM On

Demandからサインアウトして再度サインインするまで、このツールは無効のままになります。ブラウザウィンドウを閉じる必要はありません。

ブラウザセッション1でコミュニケーションツールバーを無効化するには

1 アクションバーで、[コミュニケーション] ツールバーセクションのタイトルバーの [X] ボタンをクリックします。

ヒント：ボタンの上にマウスポインタを置くと、そのボタンの機能に関する情報（ヒント）が表示されます。

[Disable Communications
Toolbar (コミュニケーションツールバーを無効にする)] ボタンをクリックすると、確認のメッセージが表示されます。

2 [OK] をクリックすると、コミュニケーションツールバーが無効になります。

注: コミュニケーションツールバーが無効の場合、[破棄]、[まとめ]、[再割り当て]、[電子メールを開く] の各ボタンは使用できません。また、[コール詳細] ページのやりとり履歴の表示など、ブラウザセッションから Oracle Contact On Demand の添付資料も使用できません。コミュニケーションツールバーを有効にするには、Oracle CRM On Demand に再度サインインします。

発信

Oracle Contact On

Demand では、顧客に外線通話を発信すること、および、他のエージェントまたはスーパーバイザーに内线通話を発信することができます。

デフォルトでは、各エージェントは電話回線を2つ持っています。つまり、第1回線に着信通話を受信し、第2回線で通話を発信することができます。たとえば、顧客がある情報を求めているが、エージェントがその情報を即座に提供できないとします。この場合、顧客との通話を保留し、第2回線をクリックして [Dial (ダイアル)] をクリックし、別のエージェントに電話してその情報を入手することができます。情報を受信したら、第2回線の通話を終了し、第1回線の顧客との通話に戻ることができます。

外線通話を発信すると、その通話に対する活動レコードが Oracle CRM On Demand 内に自動生成されます (ただし、そのオプションを無効にした状態で発信した場合は自動生成されません)。発信通話活動をログ記録した場合、毎日の活動を追跡するのに必要な時間を節約できます。また、マネージャは各エージェントの生産性を測定できます。

外線通話を発信するには

1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [ダイアル] をクリックします。

注: デフォルトでは、[活動をログ記録] チェックボックスがオンになっています。

2 次のいずれかを実行できます。

- [最近ダイアルした番号] ボックスの一覧で電話番号を選択し、[電話連絡] をクリックします。

注: 最近ダイアルした電話番号とは、現在のセッション中にダイアルした番号のことです。サインアウトすると、このボックスの一覧はクリアされます。

- 電話番号を入力し、[電話連絡] をクリックします。

- [エージェントを検索] ボタンをクリックし、ボックスの一覧でエージェントを選択して、[ダイアル] をクリックします。

ヒント: ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェントの検索] フィールドを使用します。

3 相手に応答します。

Oracle Contact On Demand によって、エージェントが入力した電話番号に対して発信されます。

クリックでダイヤルを使用して外線通話を発信するには

- 1 [担当者詳細] ページまたは [担当者リスト] ページで、担当者の詳細情報を確認します。

担当者の電話番号がハイパーリンクになっている場合は、クリックするとその番号にダイヤルできます。

注:システム管理者は、システムをカスタマイズしたり、フィールドやその特性を変更できます。[クリックでダイヤル] は、そのようなフィールドでは機能しない場合があります。

- 2 ダイヤルする電話番号のリンクをクリックします。

ダイヤラダイアログボックスが表示されます。

注: このダイアログボックスに表示されている電話番号は、読み取り専用です。このダイアログボックスを無効化するには、[設定 (個人)]、[個人プロフィール]、[プロフィール (個人)] の順に選択し、[[クリックでダイヤル] ポップアップを表示] チェックボックスをオフにします。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。

- 3 [電話連絡] ボタンをクリックして発信します。

Oracle Contact On Demand によって、エージェントがクリックした電話番号に対して発信されます。

内線通話を発信するには

内線通話は、任意のエージェントおよびスーパーバイザーに対して発信できます。発信先エージェントの状態は、そのエージェントの名前および電話番号（つまり現在の場所）とともに、ユーザー一覧に表示されます。エージェントに対して発信すると、そのエージェントの電話が鳴ります。そのエージェントがログインしているかどうかは関係ありません。

コールバックの処理（Webおよび電話）

Oracle Contact On

Demandには、Webコールバック機能とコールバック機能があります。これらの機能は、管理者がセットアップする必要があります。

■ Web

コールバック: 顧客は、企業のWebサイトにあるフォームを使用して、コールバックをスケジュールリングします。

- **コールバック:** 顧客はコールセンターに問い合わせたときに、電話メニューを使用してコールバックをリクエストします。

コールバックリクエストがWebページまたは電話メニューを使って提出された場合、そのコールバックリクエストは、空いているエージェントのうち、その問い合わせ内容に最も適したエージェントに転送されます。そのエージェントに対して警告が点滅表示され、通話関連のボタンが有効になります。

コールバックリクエストを受理するには

- アクションバーに警告が表示されたら、[回答] をクリックします。

エージェントがコールバックリクエストを受理すると、通話はそのエージェントに転送されます。そのエージェントの電話が鳴るので、応答すると、通話がリクエスト元顧客に対して発信されます。Webコールバックを受理すると

、[Web コールバック] ダイアログボックスに、発信者が[Web コールバック] フォームに入力した情報が表示されます。

注： Webコールバックの場合、Oracle Contact On Demandの詳細ページは表示されません。ただし、活動レコードは、一致するレコードに自動的にリンクされます。

ボイスメールメッセージの処理

ボイスメールメッセージには、個人宛メッセージとACDメッセージがあります。ACDメッセージとは、自社のコールセンターに届いたボイスメールのことです。このようなACDメッセージは、管理者によって設定された通話フローに従って転送され、エージェントのスキルと空き状態に基づいて各エージェントに割り当てられます。

エージェントは、自分に割り当てられたボイスメールメッセージを、別のエージェント、スーパーバイザー、またはスキルグループに再割り当てすることもできます。再割り当てされたボイスメールは、管理者が設定したワークフローに従って再度転送されます。ボイスメールを再割り当てしたエージェントは、そのボイスメールの所有者ではなくなります。

ボイスメールメッセージがキューに格納されると、アクションバーの[コミュニケーションツール] セクションに[着信ボイスメール] 警告が数秒間点滅表示されます。レコードは、[コミュニケーションホームページ] の[ボイスメール] サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在のボイスメールおよび完了したボイスメールを[コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する時間フレームを決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

ボイスメールメッセージは随時再生でき、メッセージを再生しても、応答通話の自分の空き状態には影響を与えません。ただし、電話を使用してボイスメールを聞く場合は、空き状態に影響を与えます。

注： ボイスメールメッセージは削除できません。

新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを再生するには

1 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する[件名] リンクをクリックします。

2 [ボイスメール] ページで、[ボイスメールを再生] ボタンをクリックします。

エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで、ボイスメールが再生されます。

ヒント： 録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを電話で再生するには

1 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する[件名] リンクをクリックします。

2 [ボイスメール] ページで、[電話でボイスメールを聞く] ボタンをクリックします。

エージェントの電話が鳴り、電話でボイスメールが再生されます。

ボイスメールを再割り当てするには

- 1 [ボイスメール] ページで [再割り当て] をクリックします。
- 2 ウィンドウが開くので、[エージェント] または [グループ] をクリックします。
- 3 [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。
[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。
 - **利用可能** : このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [利用可能] になります。
 - **On Break (休憩中)** : このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [使用不可] になります。
 - **ビジー** : エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
 - **ログアウト** : エージェントはCommunication Serverにログインしていません。この情報は、Oracle CRM On Demandのエージェントの状態とは連動しません。
 - **ACD Email (ACD電子メール)** : エージェントは電子メールの処理中です。
 - **まとめ** : エージェントは [まとめ] フォームの処理中です。
- 4 [転送] をクリックします。

電子メールの処理

電子メールメッセージは、スキル、空き状態、またはメッセージ内のキーワードに基づいて、適切なエージェントに転送されます。メッセージがエージェントに転送されると、そのエージェントの画面上のアクションバーにある [コミュニケーションツール] ボックスに、[着信電子メール] 警告が点滅表示されます。レコードは、[コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在の電子メールおよび完了した電子メールを [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「個人詳細の更新」を参照してください。

基本的にエージェントは、すべてのメッセージに返信する必要があります。ただし、迷惑メールなど返信不要なメッセージを受信した場合は、破棄できます。破棄によって、返信なしでメッセージがまとめられ、完了した電子メール活動は作成されません。ただし、必要な場合は、破棄した電子メールの電子メール活動を作成できます。作成中の返信メッセージを保存するには、ドラフトとして保存をクリックします。これらは [ドラフト] フォルダに保存されます。破棄したメッセージは、編集することも送信することもできません。

管理者は、各エージェントが受信できる最大メッセージ数を設定します。この情報を表示するには、[Statistics (統計)] ウィンドウの [Offline Messages (オフラインメッセージ)] 行を調べます。この情報はx/yという形式で表示されます。xは現在エージェントに割り当てられているメッセージ数、yは受信できる最大メッセージ数です。

注 : エージェントが電子メールを受信したとき、エージェントの状態は [利用可能] のままになります。

新しい電子メールを読むには

新しい電子メールにアクセスするには、次のいずれかを実行します。

- アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションの [着信電子メール] 警告をクリックします。
これにより、[コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブが自動的に開きます。
 - [コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブに移動します。
エージェント宛の新しい電子メールのリストが表示されます。
- 1 確認する電子メールの [件名] リンクをクリックします。
[新規電子メール詳細] ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。
 - 2 [電子メール詳細] ウィンドウでは、次の操作を行うことができます。
 - **再割当**。電子メールを他のエージェントまたはグループに再度割り当てることができるように、同じワークグループに再送信します。
次のエージェントまたはグループに背景情報を伝えたい場合には [メモ] フィールドに情報を入力してください。
 - **破棄**。受信箱から電子メールを削除します。
不要な電子メールに対してこの機能を使用してください。特定の破棄メールを追跡したい場合には、[電子メールを破棄] ダイアログボックスの [活動をログ] チェックボックスをオンにします。
 - **ドラフトとして保存**。電子メールを個人の [電子メール] セクションのドラフトのリストに保存します。
 - **返信**。電子メールの返信時に、まとめ画面が表示されます。ここに適切な詳細を入力し、[保存] をクリックします。

これにより活動は [コミュニケーション] ホームページの [最近完了した電子メール] セクションに記録されます。また、電子メールが何かのレコードに関連付けられている場合は、そのオブジェクトのやりとり履歴からその電子メールにアクセスできます。元の電子メールおよびその応答の両方がやりとり履歴内に取り込まれます。

ドラフト電子メール、送信済み電子メール、および破棄した電子メールを読むには

- 1 [コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブをクリックします。
- 2 [My Emails (電子メール (個人))] セクションで、確認する電子メールをドロップダウンメニューから選択します。
 - ドラフトメッセージ
 - 送信済みメッセージ
 - 破棄したメッセージ選択したフォルダの電子メールのリストが表示されます。
- 3 確認する電子メールの [件名] リンクをクリックします。
[電子メール詳細] ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。

注： 発信電子メール活動は、別の活動レコードとして保存されます。発信電子メール活動が担当者や取引先などにリンクされている場合、活動レコードはその担当者または取引先の関連情報セクションにも表示されます。完了した電子メール活動は、Oracle CRM On Demandでは送信済みメッセージについてのみ作成できます。

電子メールを再割り当てするには

- 1 [電子メール] ページで [再割り当て] をクリックします。
- 2 ウィンドウが開くので、[エージェント] または [グループ] をクリックします。
- 3 [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。
[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。
 - **利用可能**。このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [利用可能] になります。
 - **休憩中**。このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [使用不可] になります。
 - **ビジー**。エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
 - **ログアウト**。エージェントはCommunication Serverにログインしていません。この情報は、Oracle CRM On Demandのエージェントの状態とは連動しません。
 - **ACD 電子メール**。エージェントは電子メールの処理中です。
 - **まとめ**。エージェントは [まとめ] フォームの処理中です。
- 4 [転送] をクリックします。

コミュニケーション活動のまとめ

管理者は、Oracle Contact On Demandの [まとめ] フォームを自動的に有効にするか手動で有効にするかを決定します。デフォルトでは、[まとめ] フォームは必須となっています。Oracle Contact On Demandでの [まとめ] フォームの有効化または無効化は管理者のみが行います。

ヒント : Oracle CRM On

Demandの [企業プロファイル] セクションで、自動まとめ設定を行うことができます。この設定の有効/無効は管理者のみ設定できます。自動まとめ設定の詳細については、『*Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*』および『*Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*』を参照してください。

なんらかのコミュニケーション（通話、ボイスメール、電子メール）を終了すると、Oracle Contact On Demandは、自動的に活動を1つ作成し、[まとめ] フォームを表示します。[まとめ] フォームに情報を入力して、そのコミュニケーション活動を完了させる必要があります。

[まとめ] フォームが表示されない場合、次のことを行います。

- 自分の [まとめ] フォームが有効になっていることを管理者に確認する。
- ブラウザのポップアップブロッカーが有効になっていないか確認する。

注意 : 通話が有効な間は活動をまとめないでください。このことを行うと、その電話を切ったところで、次の [まとめ] フォームが起動します。[まとめ] フォームを複数開いたままにすると、どの [まとめ] フォームがどの通話用なのかわからなくなります。

注 : 各活動につき [まとめ] フォームが1つ開きます。Oracle CRM On Demandの [Activity Application Customization (活動アプリケーションのカスタマイズ)] ページで [まとめ] フォームをカスタマイズできます。[Wrap Up

Layout (まとめレイアウト)] フォームのカスタマイズの詳細については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。[まとめ] フォームを特定のユーザーに割り当てる方法については、「役割の追加」を参照してください。

レコードの編集中に [まとめ] フォームが表示された場合でも、このレコードに入力したデータは失われません。これは、Oracle Contact On Demandが [まとめ] フォーム上のデータを保存するとき、編集中の開いているページは更新されないためです。

[まとめ] フォームでは、コミュニケーション時に発生した事象を要約できます。また、コミュニケーション活動に他のレコード（取引先や担当者など）をリンクすることもできます。レコードをリンクすると、自社とリンク先担当者/取引先との間で行われるすべてのコミュニケーションの監査履歴が生成されます。また、特定のサービスリクエストを解決するために必要なすべてのコミュニケーションや、特定のキャンペーンによって生成されたすべてのコミュニケーションを追跡できます。後者の場合、キャンペーン全体の実効性を測定するのに役立ちます。

[まとめ] フォーム内の一部のフィールドを次の表に示します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| タスク主要情報 | |
| 所有者 | レコードの所有者のエイリアス。通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードや、管理対象のリストに含まれる項目が異なります。 |
| 件名 | デフォルト値は、電話番号または電子メールアドレスの前にある活動サブタイプです。 |
| 優先度 | 社内で設定されている、この活動の優先順位。読み取り専用フィールドです。 |
| 発信元 | 通話の発信元電話番号、または、電子メールメッセージの送信元アドレス。読み取り専用フィールドです。 |
| 着信先 | エージェントがダイアルした電話番号、または、電子メールメッセージの宛先アドレス。読み取り専用フィールドです。 |
| 状態 | [まとめ] フォームでのデフォルト値は [完了] です。状態が [完了] である情報を保存すると、そのコミュニケーション活動は、[コミュニケーションホームページ] の [最近終了したコミュニケーション] セクションに表示されます。 |
| タイプ | 社内で定義されている活動タイプ。読み取り専用です。 |
| 活動サブタイプ | 特定の活動タイプ。エージェントはこの値を修正できません。値を修正したりドロップダウンリストに値を追加したりできるのは、管理者だけです。 デフォルト値は、[着信通話]、[発信通話]、[着信転送]、[発信転送]、[失敗した転送]、[着信電子メール]、[発信電子メール]、[転送済み電子メール]、[再割当済み電子メール]、[返信メール]、[着信ボイスメール]、[Outbound Voicemail (発信ボイスメール)]、[転送済みボイスメール]、[再割当済みボイスメール]、[コールバック]、および [Webコールバック] です。 |

| フィールド | 説明 |
|--------|--|
| 解決策コード | <p>この通話の解決方法の簡単な説明。</p> <p>デフォルト値は、[不正な番号]、[ビジジー]、[コールバック]、[顧客更新情報]、[電子メール破棄]、[一般質問]、[資料リクエスト]、[新規アカウント]、[新規担当者]、[新規見込み客]、[新規商談]、[新規サービスリクエスト]、[応答なし]、[興味なし]、[外部転送]、[その他]、[プロダクトの質問]、[エージェントに再割当]、[グループに再割当]、[応答]、[スケジュールされたフォローアップ]、[エージェントに転送]、[グループに転送]、および[ボイスメールに転送]です。</p> <p>企業の管理者はこのドロップダウンリストの値を変更および追加できます。</p> |
| 関連項目 | <p>活動にリンクされたレコード。Oracle Contact On Demandでは、アプリケーションによって取り込まれた情報（発信元、着信先、およびその他のCED）に基づいて活動が生成されたときに、レコードが自動的にリンクされません。</p> <p>また、レコードを新規に作成してこの活動に自動リンクさせたり、既存レコードを選択してこの活動にリンクさせることができます。具体的には、レコードタイプの横にある[ルックアップ]アイコンをクリックします。次に、[検索]ページで既存レコードを選択するか、または[新規]をクリックし、[編集]ページで必須情報を入力し、そのレコードを保存します。</p> |
| 追加情報 | |
| 変更者 | レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。 |
| 説明 | 通話に関する補足情報。16,350文字に制限されます。 |

自動 [まとめ] フォームの使用

[まとめ] フォームに情報を入力するための時間は1分ですが、この時間は管理者によって変更できます。[まとめ] フォームに情報を入力できる時間が過ぎると、タイマー警告が表示されます。[OK] をクリックして、入力続け、それから[保存] をクリックします。タイマー警告の表示は最初だけです。それ以降は表示されません。[まとめ] フォームが自動的に開く場合は、[キャンセル] ボタンは淡色表示され、使用できないようになっています。[まとめ] フォームウィンドウを閉じると、入力した情報が（あれば）保存されます。

手動 [まとめ] フォームの使用

[まとめ] フォームを手動で開いた場合は、[キャンセル] をクリックすることによって情報を保存するこなく [まとめ] フォームを閉じることができます。

統計情報の確認

統計情報を確認するには、アクションバーの[コミュニケーションツール] セクションで[Statistics (統計)] をクリックします。統計情報の中では、自分および自分が属する作業グループに関する、直前の24時間の活動が表示されます。具体的な情報を次の表に示します。統計情報は、社内時刻の午前0時になると、0にリセットされます。

| ラベル | 説明 |
|----------------------------------|---|
| セッション | |
| Last Update (前回の更新) | 統計情報が最後に更新された日時（エージェントの画面にのみ表示）。 |
| Logged in for (ログイン時間) | ログインしていた時間（エージェントの画面にのみ表示）。 |
| Talk Time (やりとりしていた時間) | <p>エージェントによる電話でのすべてのやりとりにかかった時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 回の通話 <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD通話×1、30分間 ■ 発信通話×1：10分間 ■ 着信通話×1：14分間 ■ Webコールバック×1：15分間 ■ 合計で69分間 |
| Time to Answer (回答所要時間) | <p>エージェントが属するすべての作業グループに関するすべての種類のやりとりにおいて、回答に要した平均時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントは作業グループ1、2、および3のメンバーです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 作業グループ1における平均回答所要時間：2分間 ■ 作業グループ2における平均回答所要時間：4分間 ■ 作業グループ3における平均回答所要時間：6分間 ■ 平均回答所要時間：4分間 |
| Offline Messages (オフラインメッセージ) | キュー内の電子メールメッセージの数、または、エージェントが受信可能なメッセージの数（エージェントの画面にのみ表示） |
| 音声通話 | エージェントが受理した通話の数。この値は、このエージェントだけが受理した通話数であり、作業グループとしての合計値は含まれません。 |
| # Calls in queue (キュー内の通話数) | エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内の通話の数。 |
| Longest Wait (最長待ち時間) | 通話がキュー内に存在していた最長時間。この値は、エージェントが属しているすべての作業グループにおけるすべての通話を対象にして求められます。 |
| 現在の状況 | 音声通話の状況（使用可能かどうかなど）を示します。 |
| ボイスメール | エージェントが受理したACDボイスメールメッセージの数。 |

| ラベル | 説明 |
|-------------------------------------|--|
| # Vmails in Queue (キュー内のボイスメール数) | エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内のACDボイスメールメッセージ数。 |
| 現在の状況 | ACD ボイスメールの状況 (使用可能かどうかなど) を示します。 |
| 電子メール | エージェントが受理したACD電子メールメッセージの数。 |
| # Emails in Queue (キュー内の電子メール数) | エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内のACD電子メールメッセージ数。 |
| 現在の状況 | ACD 電子メール (エージェントの画面にのみ表示) の場合、 [使用可能]、 [使用不可] などが表示されます。 |

やりとり履歴の表示

Oracle Contact On

Demandでは、顧客とのやりとりにおいて発生した事象が、やりとり履歴と呼ばれる別ファイル内で追跡されます。やりとり履歴の中には、ログファイルと同様に、エージェント、優先順位、ボイスメールの転送などに関する情報が格納されます。やりとり履歴は、活動レコードに対する添付資料として格納されます。

やりとり履歴を表示するには

- 1 活動を選択します。
- 2 [詳細] ページを下へスクロールし、添付資料に関するセクションを表示します。
- 3 [インタラクション履歴] 行にある [表示] をクリックします。
- 4 さらに詳しい情報を表示するには、履歴内の特定のリンクをクリックします。
たとえば、[返信メッセージのコピーを保存] リンクをクリックすると、エージェントが返信したメッセージを確認できます。

エージェントの監視

作業前の準備 : この手順を実行するには、Oracle Contact On Demandでスーパーバイザーとして設定されている必要があります。

監視機能は、エージェントが顧客の問題に適切に対応するためのコーチツールとして使用できます。エージェントを監視する間、エージェントはその監視に気が付きません。

エージェントの通話を監視するには

- 1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [スーパーバイザー]、[モニター] の順にクリックします。
- 2 [Monitor Agent (エージェントの監視)] ウィンドウで、エージェント名を選択します。
ヒント: ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[Search for an Agent (エージェントを検索)] フィールドを使います。
- 3 現在の通話を監視または録音する方法を選択します。
 - **[Listen (監視)]** : スーパーバイザーはエージェントと顧客の会話を監視できます。一方、顧客やエージェントは、スーパーバイザーを認識できません。
 - **[Whisper (指示)]** : スーパーバイザーは会話を監視し、また、エージェントにコーチすることができます。顧客は、スーパーバイザーを認識できません。
 - **[Take Over (引き継ぎ)]** : エージェントと顧客との通話をスーパーバイザーが引き継ぐことができます。スーパーバイザーが引き継ぎを行うと、エージェントは通話から切断され、エージェントの画面上に [まとめ] フォームが表示されます。
 - **[Join (参加)]** : スーパーバイザーが会話に参加します。エージェントと顧客はどちらも、スーパーバイザーが参加したことを認識できます。
 - **[Record (録音)] / [Stop Recording (録音停止)]** : スーパーバイザーは会話を録音します。録音を停止すると、この活動に対する添付資料として、WAVファイルがやりとり履歴に保存されます。
 - **[Log Out Agent (エージェントをログアウト)]**
 スーパーバイザーがエージェントをアプリケーションからサインアウトさせます。このオプションを使うのは、ワークステーションから離れたままになっているリモートのエージェントをサインアウトさせる場合です。このオプションを選択すると、チャンネルを切断するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。[はい] を選択した場合、通話が切断されます。

エージェントの録音を聞くには

- 1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [スーパーバイザー] をクリックし、[Recordings (録音)] をクリックします。
 スーパーバイザーがエージェントの監視中に行った録音が表示されます。
注: エージェントによる録音は、やりとり履歴で参照できます。
- 2 [Recordings (録音)] ウィンドウで、録音を選択します。
ヒント: リスト内で録音を検索するには、[ユーザー]、[開始]、[終了] の各フィールドに情報を入力し、[検索] をクリックします。[開始] フィールドと [終了] フィールドには、カレンダーアイコンを使用して値を入力することもできます。
- 3 現在の録音の操作方法を選択します。
 - **Play (再生)** : 選択した録音を再生できます。

- **閉じる** : 録音を停止し、[Recordings (録音)] ウィンドウを閉じます。

ヒント : 録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand)

Oracle Contact On Demandの [Activities List

(活動リスト)] ページには、[コミュニケーションホームページ] で選択した、顧客とのやりとりのサブセットまたはリストが表示されます。[活動リスト] ページでは、複数のやりとりを一目で確認できます。また、特定のやりとりを選択して確認または更新することもできます。

活動リストページの表示方法

1 [コール] タブ、[ボイスメール] タブ、または[電子メール] タブをクリックします。

2 [受信箱] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[活動リスト] ページに、顧客とのすべてのやりとりのリストが表示されます。

個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

ドロップダウンメニューを使用して、別のリストに切り替えることもできます。ドロップダウンリストには、アプリケーションとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示されます。標準のリストの説明については、「[\[コミュニケーションホームページ\] の使用](#) (ページ 450)」の [コミュニケーションリスト] セクションの表を参照してください。

注 : 活動には、アポイント活動、タスク活動、およびコミュニケーション活動があります。[コミュニケーション] タブ、[カレンダー] または [ホーム] ページから、Oracle Contact On Demandの活動を削除することはできません。

次の表では、[活動リスト] ページで行える操作について説明します。

| 操作 | 手順 |
|---------------|--|
| フィルター済みリストの作成 | タイトルバーの [リスト管理] リンクをクリックし、[リストの新規作成] をクリックします。ウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。 |
| タスクレコードの作成 | タイトルバーの [新規タスク] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 |
| 活動の検索 | [主題] カラム見出しをクリックします。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、0 - 9をクリックします。 |
| リスト全体の参照 | リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。 |
| 表示レコード数の切り替え | ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。 |

| 操作 | 手順 |
|---------------|---|
| 活動の別のサブセットの表示 | タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、選択項目を変更します。ドロップダウンリストには、表示可能なすべてのフィルター済みリストが表示されます。 |
| 活動の詳細の表示 | 表示したい活動の [主題] をクリックします。 [詳細] ページが開きます。 |
| 社内の活動をすべて表示 | タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、項目を選択します。 |

Oracle Contact On Demandのツールバー

Oracle Contact On Demandによって、アクションバーに [コミュニケーションツール] セクションと [Voice Controls (音声制御)] セクションが追加されます。この2つのセクションにあるオプションを次の表に示します。ユーザーの権限によっては、表示されないオプションもあります。

| ボタン | 説明 |
|------------------------------|---|
| コミュニケーションツール | |
| 利用可能/使用不可 | 通話を受信するかどうかに関する状態を、 [利用可能] または [使用不可] に変更できます。 |
| ダイアル | 内線通話または外線通話を発信できます。 |
| 監査役 | スーパーバイザーがエージェントの通話の監視と録音、およびエージェントの録音の再生を行えるようにします。 |
| User Preference (ユーザー設定) | 着信通話を受信する電話、およびその他の設定を変更できます。 |
| Statistics (統計) | セッションの統計情報を追跡できます。詳細については、 統計情報の確認 (ページ 466) を参照してください。 |
| Voice Controls (音声制御) | 使用中の2つの各電話回線に対してのみ有効 |
| 回答 | コールバックリクエストを受理します (オンフック状態で作業する場合に使用)。 |
| 拒否 | コールバックリクエスト、または、自分への通話の転送を拒否します。 |
| 電話を切る | 有効な通話を終了します。 |
| 保留 | 通話を保留します。これにより、外線通話を発信できるようになります。このボタンを再度クリックすると、通話に戻ります。 |
| 転送 | 有効な通話を別のエージェント、グループ、または外部ソースに転送します。 |
| レコード | 有効な通話を録音します。通話はWAVファイルとして保存されるので、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで再生できます。 |

コミュニケーション活動フィールド（Oracle Contact On Demand）

〔電話連絡〕 ページ、〔ボイスメール〕 ページ、または〔電子メール詳細〕 ページで〔編集〕 をクリックすると、〔活動編集〕 ページが開き、その活動に関する〔まとめ〕 フォームから引き継がれた情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、画面に表示される情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。アプリケーションのすべてのフィールドを編集できるわけではありません。企業の管理者が〔活動〕レコードタイプをカスタマイズして、必要に応じて追加のフィールドが表示されるようにした場合、このカスタマイズによって、Oracle CRM On Demandでは新しいやりとりについての〔活動〕レコードが作成されなくなります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

注：時間に関するフィールドの単位は、すべて秒です。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| Key Activity Information（主要活動情報） | |
| 所有者 | 〔所有者〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 主題 | 〔主題〕については、 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 優先順位 | 〔優先順位〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 発信元 | 〔発信元〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 着信先 | 〔着信先〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 状態 | 〔状態〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| タイプ | 〔タイプ〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 活動サブタイプ | 〔活動サブタイプ〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 解決策コード | 〔解決策コード〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ（ページ 464） 」を参照してください。 |
| 主要な統計 | |
| キュー保留時間 | やりとりがキューに格納されてからエージェントに割り当てられるまでの時間（秒単位）。 |
| 開始時刻 | コミュニケーションがエージェントに割り当てられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。 |
| 終了時刻 | コミュニケーションがまとめられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 保留時間合計 | 発信者がメニューでオプション選択操作を実行していた時間とキュー保留時間の合計（秒単位）。 |
| 割当済みキュー | やりとりの転送先グループの名前。 |
| IVR 時間 | 顧客がメニューでオプション選択操作を実行していた時間（秒単位）。電子メールメッセージの場合、この値は「0」と表示されます。 |
| インタラクション時間 | 開始時刻から終了時刻までの時間（秒単位）。 |
| 使用時間 | エージェントがまとめて要した時間（[まとめ] フォームが開いていた時間）（秒単位）。 |
| 処理時間 | やりとりに要した時間とまとめて要した時間の合計。 |
| キュー保留時間 | 発信者がIVR情報を入力してから保留状態になっている時間（秒単位）。 |
| 関連項目 | [関連項目] については、「 コミュニケーション活動のまとめ （ページ 464）」を参照してください。 |
| 追加情報 | |
| 変更者 | [変更者] については、「 コミュニケーション活動のまとめ （ページ 464）」を参照してください。 |
| 説明 | [説明] については、「 コミュニケーション活動のまとめ （ページ 464）」を参照してください。 |

【コール詳細】 ページ、【ボイスメール詳細】 ページ、【電子メール詳細】 ページ

【コール詳細】 ページ、【ボイスメール詳細】 ページ、または【電子メール詳細】 ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [やりとり履歴の表示](#)（ページ 468）
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#)（ページ 112）
- [レコードへのファイルとURLの添付](#)（ページ 161）

Oracle Contact On

Demand管理者は、カスタマイズ可能な【コール詳細】 ページ、【ボイスメール詳細】 ページ、【電子メール詳細】 ページを作成できます。ページレイアウトの詳細は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

注 : Oracle Contact On

Demandでは、コール、ボイスメール、電子メールのページレイアウトを作成できます。動的ページレイアウトはOracle Contact On Demandではサポートされていません。

[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、または[電子メール詳細] ページのレイアウトを編集して、通常使用するセクションのみが表示されるようになります。ページレイアウトの編集により、ページのロード速度を上げ、クラッターを削除します。

[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、または[電子メール詳細] ページのレイアウトを編集するには

- 1 詳細ページを開くコール、ボイスメール、または電子メールをクリックします。
- 2 詳細ページの右側にある [レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 3 矢印を使用して、[使用可能関連情報] 列から [表示する関連情報] 列にセクション (コンテンツ) を移動します。
- 4 [保存] をクリックします。

注: 頻繁に使用するセクションやあまり使用しないセクションを折りたたんだり、展開したりすることもできます。ほとんど使用しないセクションは折りたたんでおきます。折りたたむことにより、ページの再ロード速度を改善することができます。また、インライン編集により、頻繁に使用するフィールドを編集することもできます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [コミュニケーション活動フィールド \(Oracle Contact On Demand\)](#) (ページ 472)
- [Oracle Contact On Demandについて](#) (ページ 446)

7

ソーシャルネットワーキング

Oracle CRM On Demandでは、Oracle Social Engagement and Monitoringなどのソーシャルネットワーキングツールを使用して、ソーシャルメディアを介してユーザーが顧客に対応できます。

Oracle Social Engagement and Monitoringについて

Oracle Social Engagement and Monitoringは、ユーザーの企業に関するコメントについてソーシャルメディアサイトを監視する独立したアプリケーションで、コメントに適切に回答するのに役立ちます。Oracle Social Engagement and Monitoringユーザーが、Oracle CRM On Demandのサービスリクエスト経由で対応する必要がある問題または苦情が含まれるコメントを検出した場合は、[CRMODに送信]をクリックすることで、Oracle Social Engagement and MonitoringからOracle CRM On Demandにコメントの詳細を直接送信できます。Oracle CRM On Demandが情報を受信した場合の動作は次のとおりです。

- Oracle CRM On Demandは、ポストのURL、ポストの作成者名、ポストがあるソーシャルコミュニティ名を含め、問題についてソーシャルメディアレコードを作成します。
- Oracle CRM On Demandは、ポストの作成者についてソーシャルプロフィールレコードを作成します（作成されていない場合）。可能な場合は、Oracle CRM On DemandがソーシャルプロフィールをOracle CRM On Demandの既存の担当者に関連付けます。
- Oracle CRM On Demandは、問題を解決するためにサービスリクエストレコードおよび活動レコードを作成します。

その後、カスタマーサービス要員がサービスリクエストのフォローアップを実施し、問題を解決できます。

サービスリクエスト機能を有効にするには、企業の管理者がOracle Social Engagement and Monitoringのフィールドをユーザーの役割のサービスリクエストページレイアウトに追加する必要があります。特定のソーシャルメディアフィールドの詳細は、「[サービスリクエストのフィールド](#) (参照 "[サービスリクエストフィールド](#)" ページ 435)」を参照してください。フィールドをページに追加する方法の詳細は、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

関連トピック

ソーシャルメディアおよびソーシャルプロフィールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルメディア](#) (ページ 476)
- [ソーシャルプロフィール](#) (ページ 479)

ソーシャルメディア

ソーシャルメディアのページを使用して、担当者のソーシャルメディアの更新に関する情報を記録します。

関連トピック

ソーシャルメディアの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[ソーシャルメディアホームページ\] の使用](#) (ページ 476)
- [ソーシャルメディアの管理](#) (ページ 477)
- [ソーシャルメディアのフィールド](#) (ページ 478)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

[ソーシャルメディアホームページ] の使用

ソーシャルメディアレコードの管理は、[ソーシャルメディアホームページ] から開始します。

注:

企業の管理者は、[ソーシャルメディアホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

ソーシャルメディアレコードの作成

ソーシャルメディアレコードを作成するには、[ソーシャルメディアホームページ] の [最近更新されたソーシャルメディア] セクションで [新規] ボタンをクリックします。

ソーシャルメディアリストの使用

[ソーシャルメディアリスト] セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、ソーシャルメディアの標準のリストについて説明します。

| ソーシャルメディアリスト | フィルター |
|------------------|---|
| ソーシャルメディア (全件) | ユーザーが表示できるすべてのソーシャルメディアレコード。 |
| 最近更新されたソーシャルメディア | 変更日でソートされた、ユーザーが表示できるすべてのソーシャルメディアレコード。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

[最近更新されたソーシャルメディア] のレコードの表示

[最近更新されたソーシャルメディア] セクションには、最近更新されたソーシャルメディアレコードが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[ソーシャルメディアホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、[ソーシャルメディアホームページ] にレポートセクションを追加できる可能性があります。企業の管理者は、レポートセクションを [ソーシャルメディアホームページ] で表示可能にできます。

[ソーシャルメディアホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [ソーシャルメディアホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ソーシャルメディアホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

ソーシャルメディアレコードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルメディア](#) (ページ 476)
- [ソーシャルメディアのフィールド](#) (ページ 478)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

ソーシャルメディアの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

ソーシャルメディアレコードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルメディア](#) (ページ 476)
- [\[ソーシャルメディアホームページ\] の使用](#) (ページ 476)
- [ソーシャルメディアのフィールド](#) (ページ 478)

ソーシャルメディアのフィールド

[[ソーシャルメディア編集](#)] ページには、ソーシャルメディアレコードのすべてのフィールドが表示されます。

ヒント:

ソーシャルメディアレコードは、[\[ソーシャルメディアリスト\]](#) ページおよび [\[ソーシャルメディア詳細\]](#) ページでも編集できます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ソーシャルメディアの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 作成者 | 特定のソーシャルメディアサイト（FacebookやTwitterなど）にメッセージをポストした担当者の一意のユーザー名。 |
| コミュニティ | この担当者に関連付けられたソーシャルメディアサイトの名前（FacebookやTwitterなど）。このテキストフィールドには最大255文字まで入力できます。 |
| ネットワークメッセージID | ソーシャルメディアサイトでメッセージを一意に識別するための識別子。このテキストフィールドには最大255文字まで入力できます。 |
| ポストリンク | ソーシャルメディアサイトのポストへの一意のURL。 |
| 固有ID | ソーシャルメディアレコードを一意に識別するための識別子。このテキストフィールドには最大255文字まで入力できます。 |
| 作成 | ソーシャルメディアレコードの作成者と、そのレコードが作成された日時。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 変更 | ソーシャルメディアレコードを最後に変更した担当者と、そのレコードが変更された日時。 |

関連トピック

ソーシャルメディアレコードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルメディア](#) (ページ 476)
- [\[ソーシャルメディアホームページ\] の使用](#) (ページ 476)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

ソーシャルプロフィール

[ソーシャルプロフィール] ページを使用して、ソーシャルメディアインタラクションに従事する担当者のプロフィールに関する情報を記録します。対応する必要があるソーシャルメディアポストがOracle Social Engagement and Monitoringで検出されると、Oracle CRM On Demandにより担当者のソーシャルプロフィールが作成されます。詳細は、「[Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)」を参照してください。

関連トピック

ソーシャルプロフィールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[ソーシャルプロフィールホームページ\] の使用](#) (ページ 479)
- [ソーシャルプロフィールの管理](#) (ページ 481)
- [ソーシャルプロフィールのフィールド](#) (ページ 481)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

[ソーシャルプロフィールホームページ] の使用

ソーシャルプロフィールの管理は、[ソーシャルプロフィールホームページ] から開始します。

注:

企業の管理者は、[ソーシャルプロフィールホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

ソーシャルプロフィールレコードの作成

ソーシャルプロフィールレコードを作成するには、[ソーシャルプロフィールホームページ] の [最近更新されたソーシャルプロフィール] セクションで [新規] ボタンをクリックします。

ソーシャルプロフィールリストの使用

「ソーシャルプロフィールリスト」セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、ソーシャルプロフィールの標準のリストについて説明します。

| ソーシャルプロフィールリスト | フィルター |
|--------------------|---------------------------------------|
| ソーシャルプロフィール (全件) | ユーザーが表示できるすべてのソーシャルプロフィール。 |
| 最近更新されたソーシャルプロフィール | 変更日でソートされた、ユーザーが表示できるすべてのソーシャルプロフィール。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

「最近更新されたソーシャルプロフィール」の表示

「最近更新されたソーシャルプロフィール」セクションには、最近更新されたソーシャルプロフィールが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「ソーシャルプロフィールホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、「ソーシャルプロフィールホームページ」にレポートセクションを追加できる可能性があります。企業の管理者は、レポートセクションを「ソーシャルプロフィールホームページ」で表示可能にできます。

「ソーシャルプロフィールホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「ソーシャルプロフィールホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「ソーシャルプロフィールホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。「保存」をクリックします。

関連トピック

ソーシャルプロフィールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルプロフィール](#) (ページ 479)
- [ソーシャルプロフィールのフィールド](#) (ページ 481)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

ソーシャルプロフィールの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

ソーシャルプロフィールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルプロフィール](#) (ページ 479)
- [\[ソーシャルプロフィールホームページ\]の使用](#) (ページ 479)
- [ソーシャルプロフィールのフィールド](#) (ページ 481)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

ソーシャルプロフィールのフィールド

[[ソーシャルプロフィール編集](#)] ページには、ソーシャルプロフィールのすべてのフィールドが表示されます。

ヒント:

ソーシャルプロフィールは、[[ソーシャルプロフィールリスト](#)] ページおよび [[ソーシャルプロフィール詳細](#)] ページでも編集できます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ソーシャルプロフィールの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--------------|---|
| 作成者 | 特定のソーシャルメディアサイト（FacebookやTwitterなど）にメッセージをポストした担当者の一意のユーザー名。 |
| コミュニティ | 担当者が検出されたソーシャルメディアサイト（FacebookやTwitterなど）。このテキストフィールドには最大255文字まで入力できます。 |
| ネットワーク作成者 ID | ソーシャルメディアサイトで作成者を一意に識別するための識別子。このテキストフィールドには最大100文字まで入力できます。 |
| 有効 | このソーシャルプロフィールが有効かどうかを示します。 |
| 担当者 | Oracle CRM On Demandでの既存の担当者。 |
| 作成 | ソーシャルプロフィールレコードを作成した担当者と、そのレコードが作成された日時。 |
| 変更 | ソーシャルプロフィールレコードを最後に変更した担当者と、そのレコードが変更された日時。 |

関連トピック

ソーシャルプロフィールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ソーシャルプロフィール](#) (ページ 479)
- [\[ソーシャルプロフィールホームページ\] の使用](#) (ページ 479)
- [Oracle Social Engagement and Monitoringについて](#) (ページ 475)

Oracle Social Networkについて

Oracle Social

Networkは、ビジネス情報を取得して共有するための広範囲のソーシャルツールを提供する、安全なプライベートネットワークです。企業でOracle Social Networkを使用している場合、管理者はOracle Social NetworkをOracle CRM On Demandに統合できます。Oracle Social NetworkとOracle CRM On Demandの統合後、特定のOracle CRM On Demandレコードタイプのレコードからの情報をOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトとして共有できます。ソーシャルオブジェクトの詳細は、Oracle Social Networkのヘルプマニュアルを参照してください。

管理者によるOracle Social Networkとの統合の設定方法に従って、次のレコードタイプのレコードを共有できます。

- 取引先
- 商談
- サービスリクエスト

管理者は、レコードのどのフィールドをOracle Social

Networkのソーシャルオブジェクトに表示するかを決定します。1つのレコードから最大10フィールドをソーシャルオブジェクトに表示できます。レコードタイプの [詳細] ページレイアウトでソーシャル関連情報セクションが使用可能で、レコー

482 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

ドに対して必要なアクセス権がある場合、Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページから、そのタイプのレコードに対して次のことができます。

- レコードがまだ共有されていない場合は、Oracle Social Networkでレコードを共有します。Oracle Social Networkでは、Oracle Social Networkの他のユーザーをソーシャルオブジェクトのメンバーとして追加できます。Oracle Social Networkでレコードを共有した後は、Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページにあるソーシャルセクションに、Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトのウォールが表示されます。
- 別のユーザーがOracle Social Networkでレコードをすでに共有している場合は、ソーシャルオブジェクトを結合します。Oracle Social Networkでソーシャルオブジェクトを結合した後は、Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページにあるソーシャルセクションに、Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトのウォールが表示されます。
- Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトのメンバーである場合は、更新をOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトにポストします。Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトに表示されている、Oracle CRM On Demandのレコードのフィールドを更新した場合は、Oracle Social Networkの情報が常に最新になるように、その更新をOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトにポストできます。
- ソーシャルオブジェクトのメンバーである場合は、Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトに関する対話にアクセスします。ソーシャルセクションのOracle Social Network Webアプレットにあるリンクまたはボタンをクリックすると、Oracle Social Networkが別のブラウザウィンドウに開き、Oracle Social Networkで使用可能なすべての機能を使用できます。

たとえば、Oracle CRM On Demandの商談チームのメンバーである場合は、次のことができます。

- Oracle CRM On Demandで、商談をOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトとして共有します。
- Oracle Social Networkで、商談チームの他のメンバーを新しいソーシャルオブジェクトに追加します。また、Oracle Social NetworkユーザーがOracle CRM On Demandのユーザーでない場合でも、他のOracle Social Networkユーザーをソーシャルオブジェクトに追加できます。

次に、ユーザーおよびソーシャルオブジェクトの他のメンバーは、Oracle Social Networkの商談のソーシャルオブジェクトについて対話を開始および参加できます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Social Networkの使用](#) (ページ 483)

Oracle Social Networkの使用

このトピックでは、次の方法について説明します。

- Oracle CRM On DemandのレコードをOracle Social Networkで共有します。
- Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページからOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトを結合します。

ソーシャルネットワーキング

- Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトにフィールドへの更新をポストします。
- Oracle Social Networkで参加しているすべての対話にアクセスします。

作業前の準備。このトピックで説明するタスクを実行するには、Oracle CRM On Demandのユーザー役割にOracle Social Network統合権限が含まれている必要があります。ユーザーがOracle Social Networkでレコードを共有して更新できるようにするには、管理者がユーザー役割のレコードタイプに対して、[詳細] ページレイアウトでソーシャル関連情報セクションを使用可能にする必要があります。Oracle Social Networkで参加しているすべての対話にアクセスできるようにするには、企業の管理者がユーザー役割に対してソーシャル Webタブを使用可能にする必要があります。

注: 1つのレコードをOracle Social Networkで共有できるのは1回のみです。Oracle Social Networkでユーザーがレコードを共有すると、Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページにあるソーシャルセクションでは共有ボタンが使用できなくなります。かわりに、結合ボタンまたは[更新] ボタンのいずれかが表示されます。まだOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトのメンバーでない場合は、結合ボタンが表示されます。すでにOracle Social Networkのソーシャルオブジェクトのメンバーである場合は、[更新] ボタンが表示されます。

Oracle Social Networkでレコードを共有するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、共有するレコードを検索します。
レコードの検索方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 詳細ページでレコードを開き、ページのソーシャルセクションにスクロールします。
- 3 ページのソーシャルセクションのタイトルバーで、共有をクリックします。

Oracle Social Networkで共有されたレコードのソーシャルオブジェクトを結合するには

- 1 Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページで、ページのソーシャルセクションにスクロールします。
- 2 ページのソーシャルセクションのタイトルバーで、結合をクリックします。

Oracle Social Networkのソーシャルオブジェクトにフィールドへの更新をポストするには

- 1 Oracle CRM On Demandのレコードの詳細ページで、ページのソーシャルセクションにスクロールします。
- 2 ページのソーシャルセクションのタイトルバーで、[更新] をクリックします。

Oracle Social Networkで参加しているすべての対話にアクセスするには

- ソーシャルタブをクリックします。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Social Networkについて](#) (ページ 482)

8

パートナー関係管理とハイテク

Oracle CRM On Demandには、パートナー関係管理（PRM）のために次のレコードタイプが用意されています。

- **パートナー**：これらのページでは、自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者に関する情報を管理します。
- **パートナープログラム**：これらのページでは、自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します。
- **申込書類**：これらのページでは、ブランド所有者企業とのパートナーシップに関する新規または既存のパートナーからの申込書類を管理します。
- **取引交渉登録**：これらのページでは、取引交渉登録を管理します。この登録によって、パートナーは、ブランド所有者企業からの商談に対する独占権をリクエストできます。
- **MDF**
リクエスト：これらのページでは、メーカーの販売部門またはマーケティング部門が提供する資金に対する市場開発資金（MDF）リクエストを管理します。MDFリクエストは、パートナーが製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために使用します。
- **SP**
リクエスト：これらのページでは、製品の価格調整に関するパートナーからの特別価格（SP）リクエストを管理します。
- **資金**：これらのページでは、資金リクエスト、資金追加、および承認を管理します。
- **トレーニングと認定レベル（T&C）**：これらのページでは、ブランド所有者企業の製品とサービスに対して提供されるトレーニングコースとプログラムをパートナーコミュニティに周知します。T&Cは、パートナー企業とその従業員のスキルと適性を追跡するのにも役立ちます。T&Cのレコードタイプは次のとおりです。
 - コース
 - 試験
 - 認定レベル
 - 認定

注：これらのレコードタイプはすべて、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。資金レコードタイプはOracle CRM On Demand High Tech Editionでも使用できます。

PRMとハイテクの管理

パートナー関係管理（PRM）の管理方法と設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。

パートナー

パートナーの各ページは、パートナー企業とその社員を追跡し、Oracle CRM On Demandでパートナー取引先を作成してパートナーユーザーをサポートし、各パートナー取引先に対してOracle CRM On Demandへのアクセスレベルとデータ表示範囲を設定するために使用します。

パートナーについて

[パートナー] タブは、ブランド所有者が所有する製品の販売やサービスを行う外部企業を表します。

Oracle CRM On

Demandのパートナーの各ページでは、パートナーに関するビジネス情報、およびブランド所有者とパートナー間のパートナーシップ情報を定義できます。パートナープロファイルの情報例には、会社名、住所、電話番号、ファックス番号、Webサイト、年間売上、従業員数、市場、業種、業務説明などがあります。

パートナー取引先について

管理対象パートナー取引先とも呼ばれるPRMパートナー取引先は、Oracle CRM On Demandにユーザーが存在するパートナーです。管理対象でないパートナー取引先には、Oracle CRM On Demand内にユーザーが存在しません。PRMパートナー取引先は、[取引先] タブと [パートナー] タブの両方に表示され、次の属性が指定されています。

- 取引先タイプが [パートナー] に設定されています。
- 管理対象パートナーフラグがYに設定されています。
- パートナー組織の状態が [有効] に設定されています。

組織が、セールス要員の販売先の取引先と、PRMパートナーの両方である場合は、取引先レコードとパートナーレコードの2つのレコードを作成する必要があります。

パートナーレコードタイプは、取引先レコードタイプのサブクラスです。このため、取引先レコードタイプに追加されたカスタムフィールドはパートナーレコードタイプでも使用できます。ただし、その反対はありません。つまり、パートナーレコードタイプに追加されたカスタムフィールドは取引先レコードタイプでは使用できません。

通常、パートナー固有の属性は [パートナー] タブに保持し、パートナーシップとの関連がない取引先固有の属性は [取引先] タブに保持します。ただし、パートナー固有の属性を [取引先] タブで使用する場合があります。このような場合は、カスタム属性を取引先レコードタイプに追加できます。これらの属性は、自動的にパートナーレコードタイプの一部になります。

[取引先] タブからパートナー取引先を表示すると、[取引先タイプ] フィールドが表示され、[パートナー] に設定されていることを確認できます。この [パートナー] タブからパートナー取引先を表示すると、[取引先タイプ] フィールドは表示されません。これは、パートナー取引先に設定できる値は [パートナー] のみであるためです。

注：パートナー組織の状態が [有効] に設定されているときは、パートナー取引先の取引先タイプを [パートナー] に設定する必要があります。

[パートナーホームページ] の使用

パートナーホームページは、パートナーを管理するために最初にアクセスするページです。

注:企業の管理者はパートナーホームページのレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

パートナー取引先の作成

パートナー取引先を作成するには、「最近変更されたパートナー」セクションの「新規」ボタンをクリックします。パートナーの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[パートナーフィールド](#) (ページ 493)」を参照してください。

ヒント: 親取引先を選択することにより、ある会社の子会社といったパートナーの階層を示すことができます。パートナー階層の詳細は、「[親取引先の指定](#) (ページ 287)」を参照してください。

パートナーリストの使用

「パートナーリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、パートナーの標準リストについて説明します。

| パートナーリスト | 説明 |
|--------------|---|
| パートナー (全件) | 所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのパートナーがフィルター処理されます。 |
| パートナー (個人) | 「所有者」フィールドの値がユーザーの名前であるパートナー。 |
| 最近作成されたパートナー | 作成日で並べ替えられたすべてのパートナー。 |
| 最近変更されたパートナー | 更新日で並べ替えられたすべてのパートナー。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

最近変更されたパートナーの表示

「最近変更されたパートナー」セクションには、最近変更されたパートナーが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

【パートナーホームページ】へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のパートナーホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 有効なパートナー (全件)
- 無効なパートナー (全件)
- 最近作成されたパートナー
- 最近変更されたパートナー
- 1つ以上のレポートセクション (レポートセクションは企業の管理者によりパートナーホームページで使用可能なように設定されます)

パートナーホームページにセクションを追加するには

- 1 [パートナーホームページ] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 パートナーホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナー取引先の管理

パートナー取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナー取引先の有効化と無効化](#) (ページ 491)
- [パートナー取引先の検索](#) (参照 "[パートナー取引先の検索](#)" ページ 492)
- [パートナー取引先の削除](#) (ページ 492)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 293)
- [取引先間の関係の追跡](#) (ページ 289)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注:

パートナー取引先を作成し、取引先の[パートナー組織状況]フィールドを[有効]に設定すると、パートナー取引先にブックが **490 Oracle CRM On Demand** オンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

自動的に作成されます。自動生成されるブックの名前には、パートナー取引先の名前が含まれます。パートナー組織にユーザーを追加する、つまり、ユーザーのレコードの[パートナー組織]フィールドでパートナー取引先を選択すると、そのパートナー取引先に自動作成されたブックにそのユーザーも関連付けられます。ユーザーのパートナー組織が後で別のパートナー組織に変更されると、そのユーザーは古いパートナー組織のパートナーブックから自動的に削除されて、新規パートナー組織の適切なパートナーブックに追加されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

パートナー取引先の有効化と無効化

パートナーシップが保留になったり、終了した場合、そのパートナー取引先を無効化できます。パートナー取引先を無効化することによって、その取引先をOracle CRM On Demandに残し、また後で再有効化できるようにしておくことができます。

パートナー取引先を有効化または無効化するには

- 1 [Partner Edit (パートナー編集)] ページに移動します。
- 2 [パートナー組織状況] リストで、パートナー取引先を有効にするには [有効] を選択し、無効にするには [無効] を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

注： パートナー取引先を無効化すると、[取引先] タブから取引先タイプ値を変更したり、[取引先] タブからその取引先を削除できなくなります。取引先が有効である間は、[取引先] タブからその取引先を削除したり、取引先タイプを変更したりすることはできません。

パートナー取引先への取引先の変換

Oracle CRM On Demandでは、アクセスレベルで許可されている場合、取引先をパートナー取引先に変換できます。

作業前の準備。 企業の管理者は、詳細ページに [管理対象パートナー] を追加しています。

取引先をパートナー取引先に変換するには

- 1 [取引先リスト] で、パートナー取引先に変換する取引先を選択します。
- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 取引先の編集ページで、取引先タイプを [パートナー] に変更します。
- 4 [管理対象パートナー] チェックボックスをオンにして、[保存] をクリックします。

注： [パートナー] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードに設定されている場合は、このタスクを完了すると、 [所有者] フィールドの名前が変換を実行しているユーザーの名前に自動的に変更され、新規パートナーがその所有者のパートナーチームに追加されます。

パートナー取引先が通常の取引先に戻らないようにするには

- 1 [パートナー] タブの [取引先リスト] に移動し、パートナー取引先を選択します。
- 2 [パートナー詳細] ページで、 [編集] をクリックします。
- 3 パートナーの編集ページで、パートナー組織の状態を [有効] に変更します。
状態を [有効] に設定した後は、パートナー取引先を通常の取引先に変更できません。

パートナー取引先の検索

アクションバーの高度な検索機能を使用して、パートナー取引先を検索できます。この場合、次の検索条件を指定します。

- [フィールド] を [取引先タイプ] に設定します。
- [条件] を [等しい] に設定します。
- [フィルター値] を [パートナー] に設定します。

PRMパートナー取引先（管理対象パートナー取引先）を検索するには、前述のリストで示した検索基準を指定し、次の検索基準を設定する必要があります。

- フィールドに [管理対象パートナー] フラグを設定します。
- 条件に [等しい] を設定します。
- フィルター値をYに設定します。

レコードの検索方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

パートナー取引先の削除

パートナー取引先は取引先としても使用されるため、パートナー取引先は他のレコードと同様、商談と関連付けられることがあります。この関連付けがあるため、パートナー取引先を削除すると、エラーになることがあります。

取引先はパートナー取引先としても使用されるため、取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除すると、エラーになることがあります。結果的に、 [パートナー] タブからパートナー取引先を削除することはできません。パートナー取引先を無効にすることができるだけです。他にその取引先の用途がなく、削除する必要がある場合は、無効なパートナー取引先を [取引先] タブから削除することができます。

取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除するとき、Oracle CRM On Demand はそのパートナー組織の状態が [無効] であることを確認することで、誤って有効なパートナーレコードを削除しないようにします。レコードの削除/復元の詳細については、「[レコードの削除/復元](#) (ページ 173)」を参照してください。

パートナーフィールド

[パートナーの編集] ページを使用して、パートナーを追加したり、既存のパートナーの詳細を更新したりできます。[パートナーの編集] ページには、パートナーに関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント: [パートナーリスト] ページと [パートナー詳細] ページのパートナー情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要パートナー情報 | |
| パートナー名 | パートナーの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| プライマリパートナータイプ | パートナー取引先のプライマリパートナータイプとして使用するパートナータイプを選択します。 |
| 場所 | この場所のパートナーが所属する機関（本社など）。 |
| パートナー組織状況 | パートナー取引先が有効か無効かを示します。 |
| 親取引先 | パートナーの親会社の名前。 |
| 代表電話番号 | パートナーの代表電話番号。 |
| 代表 FAX 番号 | パートナーの代表Fax番号。 |
| Web サイト | パートナーのURLアドレス。 |
| 価格リスト | パートナー取引先が関連付けられた価格リスト。通常、この価格リストはパートナーの取得原価を格納したものです。 |
| 追加情報 | |
| 請求先住所と出荷先住所 | <p>国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を表示するため、画面が更新されることがあります。</p> <p>注: 企業で共有住所を設定している場合、請求先住所と出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 所有者 | <p>パートナーレコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナーレコードの所有権を再割当するには、そのレコードのアクセスレベルが「読み取り/編集」に設定されている必要があります。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| チャンネル取引先マネージャ | <p>チャンネル取引先マネージャは、パートナーとブランド所有者企業の関係維持に責任を持ちます。チャンネル取引先マネージャは、パートナーのプライマリ担当者になります。</p> |
| 有効なユーザー数 | <p>これは、パートナーに対してOracle CRM On Demandで現在有効なユーザー数を判断するための計算フィールドです。</p> |
| 最大ユーザー数 | <p>パートナー組織で使用できるユーザーの最大数。パートナーは、このフィールドで定義した数を超えるユーザーを指定できません。</p> |
| 利用可能ユーザーの残り数 | <p>これは、「最大ユーザー数」フィールドと現在の「有効なユーザー数」フィールド間の差異を示す計算フィールドです。このフィールドの値が0（ゼロ）の場合は、Oracle CRM On Demandに有効なユーザーを追加できません。</p> |
| 説明 | <p>パートナーに関する追加情報。2,000字まで入力できます。</p> |

パートナープログラム

パートナープログラムの各ページを使用すると、次の操作を行えます。

- パートナープログラムの様々なタイプとレベルの管理
- パートナーの様々なタイプの指定
- パートナープログラムメンバーシップの管理

パートナープログラムは、パートナーがパートナープログラムのメンバーであるための要件、およびその利点を説明します。パートナープログラムは、ブランド所有企業がパートナーを募集するためのプログラムです。

パートナープログラムホームページの使用

[パートナープログラムホームページ] から、パートナープログラムの管理を開始します。

注:企業の管理者は [パートナープログラムホームページ] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できません。

パートナープログラムの作成

パートナープログラムを作成するには、[最近変更されたパートナープログラム] の [新規] ボタンをクリックします。詳細は「[パートナープログラムの作成 \(ページ 497\)](#)」および「[パートナープログラムフィールド \(参照 "パートナープログラムのフィールド" ページ 500\)](#)」を参照してください。

パートナープログラムリストの使用

[パートナープログラムリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、パートナープログラムの標準のリストについて説明します。

| パートナープログラムリスト | 説明 |
|------------------------|--|
| 最近作成されたパートナープログラム | フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。 |
| 最近変更されたパートナープログラム | フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。 |
| パートナープログラム (全件) | このリストはフィルター処理されていません。その所有者に関係なく、表示できるすべてのパートナープログラムを表示します。 |
| パートナープログラム (個人) | フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを表示します。 |
| 最近作成されたパートナープログラム (個人) | フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。 |
| 最近変更されたパートナープログラム (個人) | フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。 |
| 無効なパートナープログラム (全件) | フィルター処理によって、状態が [無効] になっているすべてのパートナープログラムを表示します。 |
| 有効なパートナープログラム (全件) | フィルター処理によって、状態が [有効] になっているすべてのパートナープログラムを表示します。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたパートナープログラムの表示

[最近変更されたパートナープログラム] セクションには、最近変更されたパートナープログラムが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

パートナープログラムホームページにセクションを追加するには

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [パートナープログラムホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 有効なパートナープログラム (全件)
- 無効なパートナープログラム (全件)
- 最近作成されたパートナープログラム
- 最近変更されたパートナープログラム
- 最近作成されたパートナープログラム (個人)
- 最近変更されたパートナープログラム (個人)
- 1つまたは複数のレポートセクション (企業の管理者は [パートナープログラムホームページ] でレポートセクションを使用できるようにすることができます)

[パートナープログラムホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [パートナープログラムホームページ] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [パートナープログラムホームページのレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナープログラムの管理

パートナープログラムを管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナープログラムの作成](#) (ページ 497)
- [パートナープログラムメンバーの管理](#) (ページ 498)

■ [パートナープログラムの削除](#) (ページ 500)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) (ページ 293)
- [取引先間の関係の追跡](#) (ページ 289)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

パートナープログラムの作成

Oracle CRM On

Demandでは、フォームに情報を入力することでパートナープログラムを作成できます。作業対象や目的に応じて、Oracle CRM On Demand内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

パートナープログラムを作成するには

- 1 [Partner Programs Lists (パートナープログラムリスト)] ページで、[New Partner Program (新規パートナープログラム)] をクリックします。
[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Program Name (パートナープログラム名)] フィールドに、作成するパートナープログラムの名前を入力します。
ヒント：パートナープログラムの名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [状態] フィールドで、パートナープログラムに適した状態を選択します。
- 4 必要に応じて、[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページの他のフィールドも変更します。
各フィールドの詳細については、「[パートナープログラムフィールド](#) (参照 "[パートナープログラムのフィールド](#)" ページ 500)」を参照してください。
- 5 パートナープログラムを保存します。

パートナープログラムメンバーの管理

[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] および [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページを使用して、次の管理タスクを実行することができます。

- [パートナープログラムメンバーの作成](#) (ページ 498)
- [パートナープログラムメンバー状態の変更](#) (ページ 498)
- [パートナープログラムメンバーの削除](#) (ページ 499)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)

パートナープログラムメンバーの作成

パートナープログラムのメンバーに対するパートナーのアプリケーションが承認されると、パートナーはパートナープログラムのメンバーになります。

パートナープログラムメンバーを作成するには

- 1 選択したパートナープログラムの [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、[Program Memberships (プログラムメンバー)] バーの [新規] をクリックします。
[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Name (パートナー名)] フィールドで、パートナープログラムに追加するパートナーの名前を選択します。
- 3 必要に応じて、[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページの他のフィールドに入力します。
これらのフィールドの詳細については、「[プログラムメンバーフィールド](#) (参照 "[プログラムメンバーのフィールド](#)" ページ 499)」を参照してください。
注: [有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [現行] の場合、[有効] チェックボックスはオンである必要があります。
- 4 [保存] をクリックします。

パートナープログラムメンバー状態の変更

パートナーがパートナープログラムへの参加を承認され、このパートナープログラムに対する新規メンバーレコードを作成すると、このメンバーレコードのデフォルトの状態は [現行] になります。

パートナープログラムメンバーの状態は、次のいずれかの値に変更できます。

- 期限切れ
- 終了済み

注: [有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [期限切れ] または [終了済み] の場合、[有効] チェックボックスはオフである必要があります。

パートナープログラムメンバーの状態を変更するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、状態を変更するパートナープログラムメンバーの [編集] リンクをクリックします。
- 2 [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページで、[状態] ドロップダウンリストから適切な値を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナープログラムメンバーの削除

プログラムメンバーを誤って作成したときやメンバーを削除する必要がある場合は、[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで削除します。

注: パートナープログラムメンバーの状態の値が [現行] に設定されている場合、そのメンバーは削除できません。

パートナープログラムメンバーを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページの [Program Memberships (プログラムメンバー)] セクションで、削除するパートナープログラムメンバーに対して [削除] をクリックします。
メッセージボックスが表示され、選択したメンバーを削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。
選択したメンバーが削除されます。

プログラムメンバーのフィールド

[新規プログラムメンバー] および [プログラムメンバーの編集] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。[プログラムメンバーの編集] ページを使用すると、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[プログラムメンバー] ページの各フィールドに関する追加情報を示します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---|
| 主要プログラムメンバー情報 | |
| パートナープログラム | メンバーを追加するパートナープログラム。 |
| パートナータイプ | このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ (たとえば、再販売業者、解決策パ |

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| | ートナー、販売代理店、など)。 |
| パートナー名 | パートナープログラムに追加するパートナーの名前。 |
| プログラムレベル | このパートナーがプログラムと結合するプログラムのレベル。 |
| 有効 | パートナープログラムメンバーが有効かどうかを示します。 |
| ID 番号 | メンバーのID。Oracle CRM On Demandが割り当てます。 |
| 状態 | メンバーの状態。有効な値は、「現行」、「終了済み」、「期限切れ」、および「更新済」です。 |
| 開始日 | パートナープログラムメンバーが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| 終了日 | パートナープログラムメンバーが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |

パートナープログラムの削除

[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、パートナープログラムを削除できます。

注：状態が [有効] に設定されているパートナープログラムは削除できません。

パートナープログラムを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、削除するパートナープログラムに対して [削除] をクリックします。メッセージボックスが表示され、選択したパートナープログラムを削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。パートナープログラムが削除されます。

パートナープログラムのフィールド

[パートナープログラムの編集] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。また、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント: [パートナープログラムリスト] ページと [パートナープログラム詳細] ページのパートナー情報も編集することができます。詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、管理者は、パートナーが情報を更新できるように、これらの詳細フィールドへのパートナーアクセス権を付与できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------------|---|
| 主要パートナープログラム情報 | |
| パートナープログラム名 | パートナープログラムの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| 状態 | パートナープログラムが [有効]、[無効]、[進行中] のいずれであるかを示します。 |
| 開始日 | パートナープログラムが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| 終了日 | パートナープログラムが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| パートナータイプ | このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ（たとえば、再販売業者、解決策パートナー、販売代理店、など）を指定します。 |
| プログラムタイプ | 作成するプログラムのタイプ（取引の登録、など）を指定します。 |
| MDF 許可 | MDF（市場開発基金）を許可します。市場開発基金は、メーカーの販売またはマーケティング部門によって設立され、パートナーに対してその製品の販売を支援したり、そのメーカーのブランドをマーケティングするための、通貨基金です。 [MDFの許可] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、市場開発基金に登録されます。 |
| 特別価格許可 | 特別価格を承認できるようになります。特別価格の承認によって、パートナーは販売されている製品や製品グループに対する特別価格を要求できるようになります。この価格は、通常はパートナーの競争力を維持したり、特別のマーゲンを提供したりするために、要求されます。 [特別価格の許可] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、特別価格を使用できるようになります。 |
| 取引登録許可 | [取引の登録の許可] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、取引の登録を使用できるようになります。 |
| 説明 | パートナープログラムに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |
| 追加情報 | |
| 所有者氏名 | パートナープログラムレコードの所有者。 一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナープログラムレコー |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| | <p>ドの所有権を再割当するには、そのレコードのアクセスレベルが [読み取り/編集] に設定されている必要があります。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があり、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |

申込書類

新規または既存のパートナーは、申込書類を使用して、ブランド所有者とのパートナーシップを申し込みます。ブランド所有者はその申込書類を検討、承認、または拒否します。申込書類には、ブランド所有者のポータルからデータを挿入できます。パートナーからの申込書類によって、ブランド所有者は申込を効率的に検討、承認、または拒否できます。また、ブランド所有者は、Oracle CRM On Demandで作業しているときに申込情報を参照することもできます。

[申込書類ホームページ] の使用

パートナーの申込書類の管理は、[申込書類ホームページ] から開始します。

注： 企業の管理者は、[申込書類ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

申込書類の作成

申込書類を作成するには、[最近変更された申込書類] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[申込書類のフィールド](#) (ページ 508)」を参照してください。

申込書類は、Webサービスを使用して、パートナーのポータルから挿入できます。また、申込書類はOracle CRM On Demandのインポートツールを使用してインポートすることもできます。申込書類のインポート方法の詳細は、「[申込書類のインポート](#) (ページ 508)」を参照してください。

申込書類リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、申込書類の標準のリストについて説明します。

| 申込書類リスト | 説明 |
|------------------|--|
| 申込書類 (全件) | このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。申込書類のフィルター処理は行われません。 |
| 提出済み申込書類 (全件) | 状態が [提出済み] の申込書類がフィルター処理されます。 |
| 拒否済み申込書類 (全件) | 状態が [拒否] の申込書類がフィルター処理されます。 |
| 承認済み申込書類 (全件) | 状態が [承認] の申込書類がフィルター処理されます。 |
| 申込書類 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前がある申込書類がフィルター処理されます。 |
| 最近作成された申込書類 (全件) | 作成日で並べ替えられた申込書類がフィルター処理されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

[最近変更された申込書類 (個人)] セクションの表示

[最近変更された申込書類 (個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された申込書類が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[申込書類ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [申込書類ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 申込書類リスト
- 申込書類 (全件)
- 拒否済み申込書類 (全件)
- 承認済み申込書類 (全件)
- 提出済み申込書類 (全件)
- 申込書類 (個人)
- 最近作成された申込書類 (全件)

- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、[申込書類ホームページ] で、申込書類分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。）

[申込書類ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [申込書類ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [申込書類ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。
- 3 [保存] をクリックします。

申込書類の管理

申込書類を管理するには、次のタスクを実行します。

- [申込書類の作成](#) (ページ 505)
- [承認用に申込書類を提出](#) (ページ 505)
- [申込書類の検討](#) (ページ 506)
- [申込書類の拒否](#) (ページ 506)
- [申込書類のリコール](#) (ページ 507)
- [申込書類の取消](#) (ページ 507)
- [申込書類の削除](#) (ページ 508)
- [申込書類のインポート](#) (ページ 508)
- [申込書類のフィールド](#) (ページ 508)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

申込書類の作成

申込書類は、Oracle CRM On Demandからフォームに情報を入力して作成します。

申込書類を作成するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 申込書類名フィールドに、作成する申込書類の名前を入力します。
ヒント：申込書類の名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [申込書類提出者] セクションの該当するフィールドに、ユーザーの姓と名を入力します。
- 4 必要に応じて、[申込書類編集] ページの残りのフィールドも変更します。
各フィールドの詳細は、「[申込書類のフィールド](#) (ページ 508)」を参照してください。
- 5 申込書類を保存します。

承認用に申込書類を提出

パートナーの申込書類を使用すると、ブランド所有者は、申込を効率的に検討、拒否、および承認できます。

作業前の準備：最初に、申込書類を作成する必要があります。申込書類の作成方法の詳細は、「[申込書類の作成](#) (ページ 505)」を参照してください。さらに、適切なユーザーを申込書類の承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

承認用に申込書類を提出するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、提出する申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - 申込書類の承認が開始されます。ワークフロールールによって、申込書類の [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が申込書類のチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
 - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、電子メール通知が送信されます。

申込書類の検討

ブランド所有者は、パートナープログラムに適したパートナーを採用する必要があります。見込みパートナーがパートナーシップに応募した場合、または既存のパートナーがブランド所有者の他のプログラムメンバーシップに応募した場合、ブランド所有者は、Oracle CRM On Demandを使用して申込書類を検討できます。その後、その申込書類を承認または拒否できます。

申込書類を検討するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、検討する申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、適切なフィールドを検討します。
- 3 申込書類の承認や拒否などの変更を加える場合は、[編集] をクリックします。
- 4 [申込書類編集] ページで、申込書類に対して必要な変更を加えます。次に、[保存] をクリックします。

申込書類の承認

ブランド所有者はOracle CRM On Demandを使用して、受理可能と判断したパートナー申込書類を承認できます。

注：承認できるのは、現在の承認者として指定されているパートナー申込書類のみです。

パートナー申込書類を承認するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、承認するパートナー申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [承認状況] を [承認] に変更して、[保存] をクリックします。

申込書類の拒否

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を拒否できます。

作業前の準備：申込書類の提出状況が [提出済み] である必要があります。

申込書類を拒否するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、拒否する申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
 - 登録の提出状況は [提出済み] のままです。
 - [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
注：申込書類が承認されていない場合は、[承認日] フィールドに日付が表示されません。
 - ワークフロールールが設定されている場合は、承認者の戻しアクションを追跡するための新規タスクレコードが作成されます。
 - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

申込書類のリコール

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、パートナーは申込書類をリコールできます。

作業前の準備：申込書類の提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] する必要があります。

申込書類をリコールするには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、リコールする申込書類を選択します。申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。次に、[保存] をクリックします。提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - 承認者状況が空白にリセットされます。
 - ワークフロールールが設定されている場合は、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

申込書類の取消

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を取り消すことができます。

作業前の準備：申込書類の承認状況が [承認] である必要があります。

申込書類を取り消すには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、取り消す申込書類を選択します。申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

申込書類の削除

申込書類は、[申込書類詳細] ページから削除できます。

申込書類を削除するには

- 1 [申込書類詳細] ページで、[削除] をクリックします。
メッセージボックスが表示され、申込書類を削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。
申込書類が削除されます。

申込書類のインポート

ほとんどの場合、ブランド所有者は、最初のパートナー申込書類を別の情報源から挿入できます。ブランド所有者は、Oracle CRM On Demandのインポートツールを使用してパートナー申込書類を挿入したり、Webサービスを使用してパートナーポータルから申込書類データをロードすることができます。Oracle CRM On Demandを使用したデータのインポート方法の詳細は、「データのインポート」を参照してください。

申込書類のフィールド

[申込書類編集] ページでは、申込書類を追加したり、既存の申込書類の詳細を更新することができます。[申込書類編集] ページには、申込書類に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [申込書類リスト] ページおよび [申込書類詳細] ページで申込書類を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------|----|
| 企業プロフィール | |

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 名前 | 会社の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| 場所 | 企業の所在地。 |
| 代表電話番号 | 企業の代表電話番号。 |
| 代表 FAX 番号 | 企業の代表FAX番号。 |
| Web サイト | 企業のURLアドレス。 |
| 従業員数 | 企業の従業員の合計数。 |
| 年間売上 | 企業の年間売上の合計。 |
| 業種 | 企業が他社と競合している業種。 |
| 国 | 企業の住所の国。 |
| 住所 1 | 企業の住所の追加情報。 |
| 住所 2 | 企業の住所の追加情報。 |
| 市 | 企業の住所の市区町村。 |
| 都道府県 | 企業の住所の都道府県。 |
| 郵便番号 | 企業の住所の郵便番号。 |
| 申込書類提出者 | |
| 名前 (名) | 提出者の名前 (名)。 |
| 名前 (姓) | 提出者の名前 (姓)。 |
| 勤務先電話番号 | 提出者の勤務先電話番号。 |
| 携帯電話番号 | 提出者の携帯電話番号。 |
| 勤務先 FAX 番号 | 提出者の勤務先FAX番号。 |
| 電子メールアドレス | 提出者の電子メールアドレス。 |
| 肩書 | 提出者の肩書。 |
| 送信状況 | 申込書類の現在の提出状況。値は、[未提出]、[提出済み]、または[リコール済]です。 |
| 現在の承認者 | 申込書類を承認する権限のあるユーザーの名前。 |
| 国 | 提出者の住所の国。 |
| 住所 1 | 提出者の住所の追加情報。 |
| 住所 2 | 提出者の住所の追加情報。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| 市 | 提出者の住所の市区町村。 |
| 都道府県 | 提出者の住所の都道府県。 |
| 郵便番号 | 提出者の住所の郵便番号。 |
| パートナーシップ情報 | |
| 承認状況 | 申込書類の現在の承認状況。値は、[承認保留]、[承認]、[拒否]、または[取消済み]です。 |
| 送信日 | 申込書類が提出された日付。 |
| 承認日 | 申込書類が承認された日付。 |
| 推進者: 名前 | この申込書類を検討し、受理または拒否したユーザーの名前。 |
| 拒否理由 | 申込書類が拒否された理由。値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、または[その他]です。 |
| パートナープログラム | 申込書類に関連付けられているパートナープログラムの名前。 |
| プログラムレベル | 申込書類に関連付けられているパートナープログラムのレベル。 |
| パートナータイプ | 申込書類を提出しているパートナーのタイプ。 |
| 予想パートナーシップ給付金 | このパートナーシップから予想される給付金。これは、500文字まで入力できるテキストフィールドです。 |
| 既存のパートナーシップ | このフィールドには、既存のパートナーシップがリストされます。これは、300文字まで入力できるテキストフィールドです。 |
| 追加情報 | |
| パートナー | この申込書類に関連付けられているパートナー。 |
| ソース | この申込書類の元となった情報源。たとえば、Webサイト、ダイレクトメール、電子メールなどです。 |
| キャンペーン | このパートナー申込書類の申請の元となったキャンペーン。元となったキャンペーンは、申込書類に関連付けられます。 |
| 申込書類ID | 申込書類の一意の識別番号 (ID)。 |
| 所有者 | 申込書類レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |

取引交渉登録

取引交渉登録とは、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するプロセスです。この取引交渉登録によって、パートナーはベンダーに対して見込みのある商談を通知して、その商談の優先権を得ます。取引交渉登録は、見込み客より交渉成立の可能性は低いですが、商談よりは可能性が高いため、見込み客と商談の中間に位置するとみなされます。

ほとんどの場合、パートナーが要求する見込み客や商談は、そのパートナーが見つけた見込み客や商談です。ただし、パートナーは、以前にブランド所有者からパートナーにオファーされた商談の登録を要求することもできます。

取引交渉登録は、同じ商談について、パートナーが他のパートナーやベンダーの社内セールス部門と競合する場合に、チャネル間の競合を軽減するのに役立ちます。取引交渉登録には次のような利点もあります。

- ブランド所有者は、パートナーの商談パイプラインをより詳細に見通すことができます。
- ブランド所有者は、アップセルまたはクロスセル（あるいはその両方）の能力を高めることができます。

取引を登録するとき、パートナーには、商談に関する情報が不足している場合があります。たとえば、見込み顧客が購入しようとしている製品の特徴を正確に把握していない場合があります。あるいは、見込み顧客が購入を希望する製品が明確でなく、「高性能サーバー」のように漠然とした関心のみの場合もあります。したがって、取引の登録時にパートナーが提供できるのは、最小限または最大限必要な情報となります。

【取引交渉登録ホームページ】の使用

取引交渉登録の管理は、[取引交渉登録ホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[取引交渉登録ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

取引交渉登録の作成

取引交渉登録を作成するには、[最近表示された承認 (個人) 待ちの登録] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[取引交渉登録のフィールド \(ページ 522\)](#)」を参照してください。

取引交渉登録リストの使用

[取引交渉登録リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、[取引交渉登録ホームページ] に表示される一部のセクションについて説明します。

| 取引交渉登録リスト | 説明 |
|------------------------|---|
| 取引交渉登録 (全件) | このリストには、レコードの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。取引交渉登録のフィルター処理は行われません。 |
| 最近変更された取引交渉登録 | 変更日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。 |
| 最近作成された取引交渉登録 | 作成日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。 |
| 最近表示された取引交渉登録 | 最近表示された順に並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。 |
| 次の 30 日で有効期限が切れる取引交渉登録 | 現在の日付から30日（カレンダー日）以内に失効日があるすべての承認済み取引交渉登録。 |
| 承認（個人）待ちの取引交渉登録 | ユーザーが現在の承認者で、承認状態が「承認保留」のすべての取引交渉登録。 |
| 過去 30 日間活動がない取引交渉登録 | 現在の日付から過去30日（カレンダー日）以内に、関連付けられた商談に対して活動がないすべての承認済み取引交渉登録。 |
| 有効な取引交渉登録 | 承認状態が「承認」のすべての取引交渉登録。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

承認（個人）待ちの取引交渉登録

[承認（個人）

待ちの取引交渉登録] セクションには、ユーザーが現在の承認者となっている未承認の取引交渉登録がすべて表示されます。

その他のセクション

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [取引交渉登録ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 承認済み取引交渉登録
- 次の 30 日で有効期限が切れる取引交渉登録
- 過去 30 日間活動がない取引交渉登録

- 最近作成された取引交渉登録
- 最近変更された取引交渉登録
- 有効な取引交渉登録
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者はレポートセクションを作成できます。たとえば、取引サイズ別承認済み登録（棒グラフ）、存続期間別承認済み登録（棒グラフ）、状況別登録（円グラフ）、期間別成約済み登録（棒グラフ）、期間別登録数（棒グラフ）などです。）

[取引交渉登録ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [取引交渉登録ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、[取引交渉登録ホームページ] にセクションを追加できます。

[取引交渉登録ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [取引交渉登録ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

取引交渉登録の管理

取引交渉登録を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引交渉登録の作成](#) (ページ 514)
- [承認用に取引交渉登録を提出](#) (ページ 515)
- [取引交渉登録の承認](#) (ページ 515)
- [取引交渉登録の戻し](#) (ページ 516)
- [取引交渉登録の拒否](#) (ページ 517)
- [取引交渉登録の再提出](#) (ページ 517)
- [取引交渉登録の取消](#) (ページ 518)
- [取引交渉登録の期間の終了](#) (ページ 518)
- [取引交渉登録の更新](#) (ページ 518)
- [取引交渉登録への製品のリンク](#) (ページ 519)
- [取引サイズの計算](#) (ページ 519)
- [取引交渉登録と商談の関連付け](#) (ページ 520)
- [取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) (ページ 520)
- [取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#) (ページ 521)
- [取引交渉登録のフィールド](#) (ページ 522)

取引交渉登録の作成

パートナーは、Oracle CRM On

Demand内でフォームに情報を入力して取引交渉登録を作成します。パートナーは、作業対象や目的に応じて、アプリケーション内の様々なエリアからこのフォームにアクセスできます。このトピックでは、作成方法の1つとして、[取引交渉登録] タブから取引交渉登録を作成する方法を説明します。パートナーは、これ以外の方法でも取引交渉登録を作成できます。「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。

取引交渉登録を作成する際に、パートナーは、その取引交渉登録を独立した登録にするか、商談に関連付けることができます。パートナーが、独立した取引交渉登録（スタンドアロン登録）を作成するのは、見込みのある新しいビジネス商談であると判断し、ブランド所有者にその内容を登録する場合です。ただし、ブランド所有者は、組織内の1名以上の従業員によって検証されるまでは、その取引交渉登録を商談とみなさない場合があります。

このように、パートナーは商談の発見と判断し、ブランド所有者は検証して確認するまでは商談ではないと主張する場合の解決策は、パートナーによる取引交渉登録の作成です。取引交渉登録には、商談および登録情報の両方が含まれています。任意の時点でパートナーは承認を受けるために登録を提出し、内容が適切である場合は、ブランド所有者がその登録を承認します。ブランド所有者は、取引交渉登録を最終承認する前に、その登録を商談に関連付けます。

取引交渉登録を作成するには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページから、[新規] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録詳細] フォームに、必要な情報を入力します。
 - a 取引交渉登録が既存の商談に関する内容の場合は、[関連商談] フィールドで適切な商談を検索して選択します。このフィールドには、ユーザーがアクセスできる商談のみが表示されます。[顧客] フィールドには、選択した商談に関連付けられた顧客の名前が自動的に挿入されます。
 - b 取引交渉登録が新規商談（またはアクセス不可の商談）に関する内容の場合は、[新規商談] チェックボックスをオンにして、[商談情報] セクションに次の情報を入力します。
 - 通貨
 - 取引サイズ
 - クローズ日
 - 製品への関心
 - 次のステップ
 - c 取引交渉登録が新規商談に関する内容の場合、その登録は既存の顧客の場合と新規の顧客場合があります。既存の顧客に関する登録の場合は、[関連顧客] フィールドで顧客を検索して選択します。新規の顧客に関する取引交渉登録の場合は、[新規顧客] チェックボックスをオンにして、[新規企業情報] セクションのフィールドに入力します。

[取引交渉登録] フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド](#) (ページ 522)」を参照してください。

- 3 レコードを保存します。

承認用に取引交渉登録を提出

取引交渉登録は、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するリクエストです。このリクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。ほとんどの企業には、パートナーによる承認の要求を処理するための明確なプロセスがあります。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が様々な条件に基づいて取引交渉登録を評価し、承認するかどうかを判断します。小規模企業の場合、取引交渉登録を承認する従業員は静的です。つまり、同じ承認者グループがすべての取引交渉登録を承認します。一方、大企業の場合、承認者グループは動的で、取引サイズ、パートナー、製品などの様々な要素に基づいて変動します。

作業前の準備：取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#) (ページ 514)」を参照してください。さらに、適切なユーザーを取引交渉登録の承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

承認用に取引交渉登録を提出するには

- 1 [取引交渉登録編集] ページの [送信状況] フィールドで、[提出済み] を選択します。
提出状況を [提出済み] に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。
- 2 [保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、取引交渉登録の [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が取引交渉登録のチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
 - ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、取引交渉登録を承認して有効な商談とみなすには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1レベルの承認のみです。登録を承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

注：承認チェーン内の各承認者が [承認者] フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

取引交渉登録は、商談に関連付けられている場合のみ最終承認を得ることができます。取引交渉登録が商談に関連付けられていない場合は (スタンドアロン登録の場合など)、登録を既存の商談にリンクするか、その登録を商談に手動で変換する必要があります。取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) (ページ 520)」を参照してください。取引交渉登録が最終承認されると、その登録に関連付けられた商談をパートナー組織で表示できるようになります。これは、パートナーユーザーによる商談へのアクセスに必要です。

注：関連付けられた商談がパートナー組織で表示できるのは、取引交渉登録が承認された場合のみです。登録が戻されたり拒否されたりした場合、関連付けられた商談 (ある場合) にはアクセスできません。

作業前の準備：承認前の取引交渉登録の提出状況は [提出済み] に設定されている必要があります。

取引交渉登録を承認するには

1 [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、[承認] を選択します。

2 [保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demandでは、提出状況の値が [提出済み] であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demandでは、[関連商談] フィールドに商談が挿入されていることが検証されます。
- Oracle CRM On Demandでは、[関連商談] フィールドで指定した商談が承認済み取引交渉登録にまだ関連付けられていないことが検証されます。
- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオンになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドに、承認済み登録の失効日が挿入されます。
- 承認済み登録のパートナー情報が商談ヘッダーにコピーされます。
- 最終承認者が現在のユーザーに変更されます。 [現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 承認日がOracle CRM On Demandの現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の戻し

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を作成者に戻して、取引交渉登録パラメータの変更を求めることができます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が [提出済み] である必要があります。

取引交渉登録を戻すには

■ [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を戻り済みに変更すると、次の処理が実行されます。

- 登録の提出状況が [未提出] に設定されます。
- [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、取引交渉登録の作成者は、取引交渉登録を更新して再提出できるようになります。取引交渉登録の提出方法の詳細は、「[承認用に取引交渉登録を提出 \(ページ 515\)](#)」を参照してください。

取引交渉登録の拒否

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を拒否できます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「提出済み」である必要があります。

取引交渉登録を拒否するには

■ [取引交渉登録編集] ページの「承認状況」フィールドで、「拒否」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認状況を「拒否」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 登録の提出状況は「提出済み」のままです。
- 「承認日」フィールドから日付が削除されます。ただし、「送信日」フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が作成されます。

取引交渉登録の再提出

取引交渉登録が承認プロセスに従って移動するとき、承認者は、登録を承認するか拒否するかを判断するための追加情報が必要になる場合があります。このような場合、承認者はその登録を所有者に戻し、戻した理由を示すことができます。また、追加情報を提供するために、登録の所有者が登録をリコールすることもできます。

所有者は、戻されたりリコールされた取引交渉登録を更新できます。また、所有者は、取引交渉登録を更新した後に、承認を受けるためにその登録を再提出できます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「リコール済」または「未提出」のいずれかである必要があります。

承認用に取引交渉登録を再提出するには

1 [取引交渉登録編集] ページで、追加情報を追加します。

2 [取引交渉登録編集] ページの「送信状況」フィールドで、「提出済み」を選択します。

提出状況を「提出済み」に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。次に、「保存」をクリックします。

「送信状況」フィールドを「提出済み」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が「承認保留」に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフローによって、取引交渉登録の「承認者」フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が取引交渉登録のチームに追加されず（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の取消

ブランド所有者は、[承認状況] フィールドが次のいずれかに設定されている場合、取引交渉登録を取り消すことができます。

- 承認保留
- 承認

承認状況がこれ以外の値の場合、取引交渉登録の取消はサポートされません。

取引交渉登録を取り消すには

- [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、[取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認済みの取引交渉登録を取り消すと、関連付けられた商談に対して次の更新が実行されます。

- 「登録済み」チェックボックスがオフになります。
- 登録有効期限フィールドがNULL値に変更されます。
- [登録パートナー] フィールドがNULL値に変更されます。

取引交渉登録の期間の終了

次の条件の両方を満たした場合、取引交渉登録の期間をいつでも終了できます。

- 取引交渉登録レコードの[送信状況]フィールドが、現在[提出済]に設定されている。
- 取引交渉登録レコードの[承認状況]フィールドが、現在[承認]に設定されている。

取引交渉登録の期間を終了するには

- [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、[期限切れ] を選択します。次に [保存] をクリックします。

承認状況を [期限切れ] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオフになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドの日付が、NULL値に戻されます。
- 商談ヘッダーにある [登録パートナー] フィールドが、NULL値に戻されます。

取引交渉登録の更新

最初に取引交渉登録を作成するときは、必要な情報がすべて揃っているわけではありません。さらに、製品情報を取引交渉登録に追加できるのは、取引交渉登録を作成した後のみです。このため、Oracle CRM On Demandでは、ユーザーがアクセスできる取引交渉登録を表示して変更できます。

取引交渉登録の状況が [未提出] または [リコール済] の場合は、登録の編集、売上明細項目の追加や削除を行うことができます。取引交渉登録がこれ以外の状況の場合、これらの変更はできません。

取引交渉登録を更新するには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページで、[編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録編集] ページで、取引交渉登録に対して必要な変更を加えます。次に、[保存] をクリックします。

取引交渉登録への製品のリンク

ユーザーは、新規商談を登録するとき、見込み顧客が関心を持っている製品のタイプや数量についてある程度の情報を把握しています。取引交渉登録に関するこのような情報は、保存しておくことが重要です。これは、登録を承認するかどうかを検討している間にも、多くの企業が製品に注目しているためです。さらに、取引交渉登録は最終承認の前に商談に変換できるため、取引に関する製品ライン情報を保存しておくことが重要です。これにより、登録を商談に変換するときこの情報を商談にコピーできます。

作業前の準備：企業の管理者は、[製品売上] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

取引交渉登録を作成し、状態を [未提出] または [リコール済] に設定します。取引交渉登録は作成したが、承認を受けるためにその登録を提出する前であれば、製品ラインを取引交渉登録に追加できます。

取引交渉登録に製品をリンクするには

- 1 [取引交渉登録詳細] ページの [製品売上] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 取引交渉登録にリンクする製品について、各フィールドに製品名、数量、および価格を入力します。次に、[保存] をクリックします。
レコードのリンク方法の詳細は、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)」を参照してください。

取引サイズの計算

取引交渉登録には、1つ以上の製品明細項目が関連付けられている場合があります (関連付けられていないこともあります)。さらに、各製品明細項目には、売上値が関連付けられている場合があります。取引交渉登録ヘッダーにある取引サイズは、適切な通貨変換を使用して、すべての売上明細項目の合計に設定できます。

作業前の準備：企業の管理者は、[製品売上] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

取引サイズを計算するには

- 1 [取引交渉登録詳細] ページの [製品売上] セクションで、[取引サイズの更新] をクリックします。

Oracle CRM On

Demandでは、各明細項目から売上が取得され、登録ヘッダーで指定した取引通貨に変換されます。変換の実行時に、Oracle CRM On

Demandでは、明細項目にある為替日が考慮されます。つまり、明細項目に為替日が指定されている場合は、その

日付の為替レートを使用して変換が実行されます。為替日が指定されていない場合は、現在の日付を使用して変換計算が実行されます。

各明細項目から変換された売上が合計に順次追加され、最終的な合計値が登録ヘッダーの [取引サイズ] フィールドに挿入されます。

- 2 [保存] をクリックします。

取引交渉登録と商談の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、既存の取引交渉登録を既存の商談に関連付けたり、取引交渉登録と商談の既存の関連付けを変更できます。また、取引交渉登録を不完全な商談に関連付けることもできます。

取引交渉登録を商談に関連付けるには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページで、対象の取引交渉登録の [編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録編集] ページの [関連商談] フィールドで、取引交渉登録を関連付ける商談を検索して選択します。次に、 [保存] をクリックします。

取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合は、取引先、担当者、および商談の各レコードを作成したり、取引交渉登録レコードを変換して取引交渉登録情報を既存のレコードにマージできます。新規商談レコードには、企業の設定に応じて、売上計算に影響を与える情報を含めることができます。

作業前の準備。 次のタスクを実行する必要があります。

- 取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#) (ページ 514)」を参照してください。
- ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定します。これらの設定の詳細は、「[取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#) (ページ 521)」を参照してください。

取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには

- 1 [取引交渉登録ホームページ] の [取引交渉登録 (全件)] セクションから、変換する取引交渉登録を選択します。取引交渉登録の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [取引交渉登録詳細] ページで、 [商談に変更] ボタンをクリックします。
- 3 [取引交渉登録の変更] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - この取引交渉登録に対して新規取引先レコードおよび新規担当者レコードを作成するには、 [新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。

[取引先] セクションでは、取引交渉登録の関連企業フィールドが [関連取引先] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションには、取引交渉登録の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。

- 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。

登録レコードに関連取引先が含まれている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。登録レコードに関連担当者が含まれている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。

- 取引交渉登録を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションが選択されていることを確認します。

- 4 取引交渉登録を商談に変換するには、商談の自動作成を選択し、フィールドに必要な情報を入力します。

[商談] フィールドに、取引交渉登録の名前がデフォルトで表示されます。[売上]、[クローズ日]、[次のステップ]、および [説明] フィールドのデータも商談レコードに継承されます。このデータは、[取引交渉登録の変更] ページで編集できます。また、取引交渉登録を既存の商談に関連付けることもできます。それには、次の操作を行います。

- a [既存商談を使用する] オプションを選択します。
- b [関連商談] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンを使用して、適切な商談を選択します。

- 5 [保存] をクリックすると、取引交渉登録が変換されます。

取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定

取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには、アクセスプロファイルおよびユーザーの役割を適切に設定しておく必要があります。ここでは、必要な設定について説明します。

取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表に、取引交渉登録を変換できるアクセスレベルを示します。これらの設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。

次の表に、取引交渉登録を変換できるレコードタイプのアクセスレベルを示します。

| レコードタイプ | アクセスレベル |
|---------|-----------|
| 取引先 | 読み取りおよび編集 |
| 担当者 | 読み取りおよび編集 |
| 取引交渉登録 | 読み取りおよび編集 |
| 商談 | 読み取りおよび編集 |

次の表に、取引交渉登録を変換できる関連情報のレコードタイプのアクセスレベルを示します。

| レコードタイプ | 関連情報のレコードタイプ | アクセスレベル |
|---------|--------------|---------------|
| 取引先 | 住所 | 読み取り、作成、および編集 |
| 担当者 | 取引先 | 読み取りおよび作成 |
| | 住所 | 読み取り、作成、および編集 |
| 商談 | 売上 | 読み取りおよび編集 |
| | 担当者 | 読み取りおよび作成 |

取引交渉登録を変換するためのユーザー役割の設定

取引交渉登録を変換できる役割設定は、次のとおりです。

- 役割には、取引交渉登録の変換権限が必要です。
- 役割のレコードタイプのアクセスには、次の設定が必要です。
 - 取引交渉登録の変換のあらゆる場合について、[取引交渉登録] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を既存の商談に変換する（つまり、関連付ける、またはリンクする）には、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を新規の商談に変換するには、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を既存の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を新規の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を既存の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を新規の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。

注意: パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『*Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*』を参照してください。

取引交渉登録のフィールド

[取引交渉登録編集] ページでは、取引交渉登録を追加したり、既存の取引交渉登録の詳細を更新できます。[取引交渉登録編集] ページには、取引交渉登録に関するすべての情報が表示されます。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

522 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|--|
| 取引交渉登録主要情報 | |
| 名前 | 取引交渉登録の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| タイプ | 取引交渉登録のタイプ。[標準] および [非標準] のオプションがあります。 |
| 送信状況 | 取引交渉登録の提出状態。[未提出]、[提出済み]、および [リコール済] のオプションがあります。 |
| 失効日 | 取引交渉登録が失効する日付。 |
| 特別価格必須 | 取引交渉登録に特別価格が必須かどうかを示します。 |
| 関連見込み客 | 取引交渉登録が行われた見込み客の一意の識別子。 |
| ID | 取引交渉登録の一意の識別子 (ID)。 |
| 主要パートナー | 取引交渉登録を見つけたパートナー取引先。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。 |
| 主要パートナー: 所在地 | 開始パートナー取引先の場所。 |
| パートナープログラム | 取引交渉登録が添付されるパートナープログラム。 |
| 目標 | 取引交渉登録に関連付けられている目標。 |
| サポート必須 | 取引交渉登録にプレセールスサポートが必須かどうかを示します。 |
| 商談情報 | |
| 関連商談 | 取引交渉登録に関連付けられている商談の名前。 |
| 新規商談 | 取引交渉登録に関連付けられている商談が新規の商談かどうかを示します。 |
| 通貨 | 取引交渉登録に関連付けられている商談に対して選択された通貨。 |
| 取引サイズ | 選択された通貨単位での取引サイズ。 |
| クローズ日 | 取引交渉登録に関連付けられている商談のクローズ日。 |
| 製品への関心 | 見込み顧客が興味を示した製品領域。 |
| 次のステップ | 取引交渉登録に関連付けられている商談の販売プロセスにおける次の論理ステップ。 |
| 顧客情報 | |
| 関連顧客 | 取引交渉登録に関連付けられている顧客組織の名前。 |
| 新規顧客 | 取引交渉登録が新規顧客組織に対するものかどうかを示します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 企業名 | 顧客組織の名前。 |
| 国 | 顧客組織が本拠地としている国。 |
| 住所-区、町、番地 | 顧客組織の住所の番地。 |
| 市 | 顧客組織の住所の市区町村。 |
| 都道府県 | 顧客組織の住所の都道府県。 |
| 郵便番号 | 顧客組織の住所の郵便番号。 |
| 関連担当者 | 関連担当者の名前。 |
| 新規担当者 | 新規担当者かどうかを示します。 |
| 敬称 | 適切な敬称種別を示します。 |
| 名前 (名) | 顧客の名前 (名)。 |
| ミドルネーム | 顧客のミドルネーム。 |
| 名前 (姓) | 顧客担当者の名前 (姓)。 |
| 肩書 | 顧客担当者の肩書。 |
| 電子メール | 顧客担当者の電子メールアドレス。 |
| 電話番号 | 顧客担当者の電話番号。 |
| 携帯電話 | 顧客担当者の携帯電話番号。 |
| FAX | 顧客担当者のFAX番号。 |
| 承認情報 | |
| 承認状況 | 取引交渉登録の承認に関する現在の状態。 |
| 現在の承認者 | 取引交渉登録を次に承認する必要があるユーザーの名前。 |
| 最終承認者 | 取引交渉登録の最終承認権を付与されているユーザーの名前。 |
| 送信日 | 承認を得るために取引交渉登録が提出された日付。 |
| 承認日 | 取引交渉登録が最終的に承認された日付。 |
| 拒否理由 | 取引交渉登録の承認を拒否した理由。 |
| 説明 | 取引交渉登録に関する追加情報。このフィールドには250文字まで入力できます。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 取引交渉登録レコードの所有者。 一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| | <p>の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 所有者パートナー取引先 | 取引交渉登録を所有するパートナー取引先の名前。 |
| 開始パートナー取引先 | 取引交渉登録を見つけたパートナー取引先の名前。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。 |
| 説明 | 取引交渉登録に関する追加情報を入力します。 |

MDFリクエスト

市場開発資金 (MDF) は、パートナーがブランド所有者の製品を特定の地域で販売したり、そのブランドを市場に売り出すことができるように、マーケティング資金をパートナーに系統的な方法で供給する機能をブランド所有者に提供します。MDFリクエストとは、パートナーがブランド所有者に資金を依頼するリクエストです。

パートナーは、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDFリクエストでは、マーケティング活動とその予想費用の詳細を特定します。その後、MDFリクエストは承認プロセスに従って進みます。ブランド所有者は、MDFリクエストに対する承認済みの資金を準備し、そのリクエストの承認、拒否、または戻し処理を行うことができます。

マーケティング活動が完了した後、パートナーはブランド所有者によって事前承認された使用金額を清算する請求を作成できます。請求は、特定のMDFリクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。MDFリクエストに関連付けることのできる請求は1つのみです。請求が承認されると、資金は関連するMDFリクエストを使用して引き落とされます。

[MDF リクエストホームページ] の使用

市場開発資金 (MDF) リクエストの管理は、[MDF リクエストホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[MDF リクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

MDFリクエストの作成

MDFリクエストを作成するには、[最近変更されたMDFリクエスト] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「MDFのフィールド」を参照してください。

MDFリクエストリストの使用

[MDFリクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、MDFリクエストの標準のリストについて説明します。

| MDFリクエストリスト | 説明 |
|-----------------------|--|
| MDFリクエスト (全件) | このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。MDFリクエストのフィルター処理は行われません。 |
| 最近作成されたMDF リクエスト | 作成日に基づいて並べ替えられたすべてのMDFリクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近変更された MDF リクエスト | 変更日に基づいて並べ替えられたすべてのMDFリクエストがフィルター処理されます。 |
| MDFリクエスト (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近作成されたMDF リクエスト (個人) | 作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近変更されたMDF リクエスト (個人) | 変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。 |
| 保留中MDF リクエスト (全件) | 承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。 |
| 保留中MDF リクエスト (個人) | ユーザーが所有しているMDFリクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。 |
| 承認済みMDF リクエスト (個人) | ユーザーが所有しているすべての承認済みMDFリクエストが表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

【最近変更されたMDF リクエスト (個人)】 セクションの表示

【最近変更されたMDF リクエスト

(個人)】 セクションには、ユーザーが所有し、最近変更されたMDFリクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

【保留中MDF リクエスト (個人)】 セクションの表示

【保留中MDF リクエスト

(個人)】 セクションには、ユーザーが所有しているMDFリクエストのうち、承認状況が[承認保留]、または請求状況が[提出済みクレーム]となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

【MDF リクエストホームページ】 へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [MDF リクエストホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- MDFリクエストリスト
- 保留中MDF リクエスト (全件)
- 最近作成されたMDF リクエスト
- 最近変更された MDF リクエスト
- 保留中MDF リクエスト (個人)
- 承認済みMDF リクエスト (個人)
- 最近作成されたMDF リクエスト (個人)
- 最近変更されたMDF リクエスト (個人)
- 承認 (個人) 保留中の MDF リクエスト

【MDF リクエストホームページ】 にセクションを追加するには

- 1 【MDF リクエストホームページ】 で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 【MDFリクエストホームページレイアウト】 ページで、セクションを追加または削除する矢印をクリックし、ページのセクションを編成します。次に[保存] をクリックします。

MDFリクエストの管理

MDFリクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- [承認用にMDFリクエストを提出](#) (ページ 528)
- [MDFリクエストのリコール](#) (ページ 529)
- [MDFリクエストの戻し](#) (ページ 529)

- [MDFリクエストの拒否](#) (ページ 530)
- [MDFリクエストの承認](#) (ページ 531)
- [MDFリクエストの取消](#) (ページ 531)
- [MDFリクエストに対する請求の提出](#) (ページ 532)
- [MDFリクエストに対する請求の拒否](#) (ページ 533)
- [MDFリクエストに対する請求の承認](#) (ページ 533)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

承認用にMDFリクエストを提出

パートナーは、市場開発資金 (MDF) リクエストを提出することで、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDFリクエストには、活動の詳細およびパートナーが費用を見積もった資金総額が含まれます。

作業前の準備： MDFリクエストを作成します。適切なユーザーをMDFリクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

承認用にMDFリクエストを提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認を受けるために提出するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドの値を [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が [承認保留] に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- MDFリクエストのルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、MDFリクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者がMDFリクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールによって、電子メール通知が送信されます。

これにより、MDFリクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。リクエストの更新（リクエストした金額の更新、関連資金の変更など）はできません。提出済みのMDFリクエストをパートナーが変更できるのは、MDFリクエストが正常にリコールされた後のみです。

MDFリクエストのリコール

提出した市場開発資金（MDF）リクエストは、承認される前であればリコールできます。リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

作業前の準備：MDFリクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

MDFリクエストをリコールするには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、リコールするMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - [承認状況] の値がNULL値にリセットされます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます（ワークフロールールが設定されている場合）。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます（ワークフロールールが設定されている場合）。

これにより、MDFリクエストを更新して再度提出できるようになります。リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用にMDFリクエストを提出 \(ページ 528\)](#)」を参照してください。

MDFリクエストの戻し

市場開発資金（MDF）リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はそのリクエストを所有者に戻して、変更または追加情報の提供を求めることができます。

作業前の準備 : MDFリクエストの提出状況が [提出済み] である必要があります。

MDFリクエストを戻すには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、戻すMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を戻り済みに変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
 - MDFリクエストの提出状況が [未提出] に設定されます。
 - [事前承認日付] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
 - 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、MDFリクエストの所有者は、リクエストを更新して再度提出できるようになります。MDFリクエストの提出方法の詳細は、「[承認用にMDFリクエストを提出](#) (ページ 528)」を参照してください。

MDFリクエストの拒否

市場開発資金 (MDF) リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、マーケティング活動用にリクエストされた金額を承認できない場合、そのリクエストを拒否できます。

作業前の準備 : MDFリクエストの提出状況が [提出済み] である必要があります。

MDFリクエストを拒否するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、拒否するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
 - MDFリクエストの提出状況は [提出済み] のままです。
 - [事前承認日付] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
 - 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。

- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

MDFリクエストの承認

承認者は、MDFリクエストの事前承認を実行し、リクエストされたマーケティング活動に資金を割り当てることができます。現在、MDFリクエストの承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは1レベルの承認のみです。

注：承認チェーン内の各承認者が [承認者] フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

作業前の準備：承認前のMDFリクエストの提出状況は [提出済み] に設定されている必要があります。

MDFリクエストを承認するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[事前承認金額] フィールドに金額を入力します。
- 4 [承認状況] フィールドから [承認] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demandでは、提出状況の値が [提出済み] であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demandでは、事前承認金額が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 事前承認日がOracle CRM On Demandの現在の日付に変更されます。
- ワークフローによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認されたMDFリクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

MDFリクエストの取消

市場開発資金 (MDF) リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもそのMDFリクエストを取り消すことができます。

作業前の準備 : MDFリクエストの承認状況が [承認] に設定されている必要があります。

MDFリクエストを取り消すには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、取り消すMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [取消済み] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - Oracle CRM On Demandでは、承認状況が [承認] に設定されていることが検証されます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

取り消されたMDFリクエストは読み取り専用になり、更新できません。

MDFリクエストに対する請求の提出

パートナーは、マーケティング活動に使用した事前承認済みの金額を精算する請求を作成します。請求は、特定の市場開発資金 (MDF) リクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。

MDFリクエストに対する請求を提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を提出するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[クレーム状況] フィールドを [提出済みクレーム] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - MDFリクエストの請求のルーティングが開始されます。
 - ワークフロールールによって、MDFリクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者がMDFリクエストのチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。

- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストに対する請求の拒否

市場開発資金（MDF）請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者はMDF請求を拒否できます。

作業前の準備：MDF請求の請求状況が「提出済みクレーム」である必要があります。

MDFリクエストに対する請求を拒否するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を拒否するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[クレーム状況] フィールドから [請求拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

請求状況を [請求拒否] に変更して [保存] をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストに対する請求の承認

承認者は、市場開発資金（MDF）請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、MDF請求に対して1レベルの承認のみです。

作業前の準備：承認前のMDFリクエストの提出状況は「提出済みクレーム」に設定されている必要があります。

MDFリクエストに対する請求を承認するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を承認するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [承認済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demandでは、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが生成されます。

- 請求決定日がOracle CRM On Demandの現在の日付に設定されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

請求が承認されると、MDFリクエストに関連付けられた資金が引き落とされます。

MDFリクエストのフィールド

[MDF

リクエスト編集] ページでは、市場開発資金 (MDF) リクエストを追加したり、既存のMDFリクエストの詳細を更新することができます。[MDF リクエスト編集] ページには、MDFリクエストに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|--|
| 主要MDF リクエスト情報 | |
| ID | MDFリクエストの識別子 (ID)。 |
| リクエスト名 | MDFリクエストの一意の名前。 |
| 主要パートナー取引先 | MDFリクエストの提出を主導するパートナー社。 |
| 資金 | MDFリクエストに関連付けられている資金の名前。 |
| 送信状況 | 提出の状況 ([提出済み] 、 [未提出] 、 [リコール済] など) 。 |
| 締切日 | MDFリクエストを承認する締切日。今日から7日後の日付に設定されます。 |
| 失効日 | MDFリクエストが有効でなくなる日付。 |
| キャンペーン | MDFリクエストが関連付けられているキャンペーンの名前。 |
| マーケティングの目的 | MDFリクエストに対するマーケティングの理由。 |
| 地域 | MDFリクエストの対象となる地域。 |
| カテゴリー | MDFリクエストが属しているカテゴリー。 |
| パートナープログラム | MDFリクエストが関連付けられているパートナープログラムの名前。 |
| MDF リクエスト通貨 | MDFリクエストに対するリクエスト通貨。 |
| MDF リクエスト詳細情報 | |
| 開始日 | マーケティング活動の開始日時。この日付は、カレンダーコントロー |

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| | ルを使用して変更できます。 |
| 終了日 | マーケティング活動の終了日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| 要求済み金額 | マーケティング活動に対する要求済み金額の合計。 |
| 事前承認金額 | マーケティング活動に対する承認済み金額の合計はブランド所有者が入力します。 |
| 承認状況 | MDFリクエストの現在の承認状況。 |
| リクエスト日 | MDFリクエストが作成された日時。 |
| 送信日 | MDFリクエストが提出された日時。 |
| 事前承認日付 | MDFリクエストが事前承認された日時。 |
| 承認者 | 現在の承認者の名前。 |
| 最終承認者 | 前の承認者の名前。 |
| 理由コード | マーケティング活動が承認されなかった理由。デフォルト値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、および[その他]です。 |
| クレーム情報 | |
| 要求済み請求額合計 | マーケティング活動に対してパートナーが要求している請求額の合計。 |
| 承認済み請求額合計 | マーケティング活動に対してブランド所有者が承認した請求額の合計。 |
| クレーム状況 | 請求の現在の状況。 |
| 請求決定日 | 請求に関する決定が行われた日付。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>MDFリクエストレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの[詳細] ページに[所有者] フィールドまたは[ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データ</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| | アクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 説明 | MDFリクエストに関する追加情報。このフィールドには250文字まで入力できます。 |
| 所有者パートナー取引先 | 所有者が使用するパートナー取引先。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。 |
| チャンネルマネージャ | チャンネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャンネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。 |
| 開始パートナー取引先 | MDFリクエストを開始したパートナーの名前。 |

特別価格リクエスト

特別価格リクエストにはビジネスプロセスのセットが含まれています。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の割引を要求します。特別価格リクエストは、たとえば、競争が激しい取引や価格の下落傾向などに対応するために使用します。ブランド所有者は、価格割引を認可し、販売後にパートナーにクレジットを提供します。通常、特別に認可された価格は、認可された製品、数量、期間、およびパートナーか最終顧客（あるいはその両方）に対して有効です。

特別価格リクエストは、次の2つのフェーズで構成されています。

特別価格リクエストの管理：パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品に対する特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにそのリクエストをブランド所有者に提出し、リクエストが承認されると、在庫を割引後の価格で顧客に販売します。販売後、パートナーは、特別価格請求プロセスを使用して、元の取得原価と認可原価の差異を請求できます。

特別価格請求の管理：パートナーは、損失に対するクレジットを受け取るために、承認されたオープンの特別価格リクエストに対して特別価格請求を作成します。通常は、販売後に、特別価格請求とともにPOS (Point-Of-Sale) レポートが提出されます。リクエストが承認されると、ブランド所有者は、元の原価と認可原価の差異をクレジットとしてパートナーに提供します。

特別価格リクエストには、ブランド所有者とパートナーにとって次のような利点があります。

- ブランド所有者は、競争の激しい状況にあるパートナーをサポートできます。
- パートナーは、将来、価格が下落する傾向がある場合でも、ブランド所有者から製品を購入して在庫に入れることができます。

【特別価格リクエストホームページ】の使用

特別価格リクエストの管理は、[特別価格リクエストホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[特別価格リクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストを作成するには、[最近変更された特別価格リクエスト] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[特別価格リクエストのフィールド](#) (ページ 550)」を参照してください。

特別価格リクエストリストの使用

[特別価格リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、特別価格リクエストの標準のリストについて説明します。

| 特別価格リクエストリスト | 説明 |
|-----------------------|---|
| 特別価格リクエスト (全件) | このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。特別価格リクエストのフィルター処理は行われません。 |
| 最近作成された特別価格リクエスト | 作成日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近変更された特別価格リクエスト | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 特別価格リクエスト (個人) | [所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近作成された特別価格リクエスト (個人) | 作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 最近変更された特別価格リクエスト (個人) | 変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 保留中の特別価格リクエスト (全件) | 承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 保留中の特別価格リクエスト (個人) | ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |
| 承認済み特別価格リクエスト (個人) | ユーザーが所有しているすべての承認済み特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |

| 特別価格リクエストリスト | 説明 |
|--------------------|---|
| 特別価格リクエスト承認保留 (個人) | 承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] で、ユーザーが次の承認者となっている特別価格リクエストがフィルター処理されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

[最近変更された特別価格リクエスト (個人)] セクションの表示

[最近変更された特別価格リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[保留中の特別価格リクエスト (個人)] セクションの表示

[保留中の特別価格リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[特別価格リクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [特別価格リクエストホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 特別価格リクエストリスト
- 保留中の特別価格リクエスト (全件)
- 最近作成された特別価格リクエスト
- 最近変更された特別価格リクエスト
- 保留中の特別価格リクエスト (個人)
- 承認済み特別価格リクエスト (個人)
- 最近作成された特別価格リクエスト (個人)
- 最近変更された特別価格リクエスト (個人)
- 特別価格リクエスト承認保留 (個人)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、[特別価格リクエストホームページ] で、特別価格リクエスト分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。)

[特別価格リクエストホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [特別価格リクエストホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

特別価格リクエストの管理

特別価格リクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- [特別価格リクエストへの製品のリンク](#) (ページ 540)
- [特別価格リクエストへのプログラムのリンク](#) (ページ 540)
- [承認用に特別価格リクエストを提出](#) (ページ 541)
- [特別価格リクエストのリコール](#) (ページ 542)
- [特別価格リクエストの戻し](#) (ページ 542)
- [特別価格リクエストの拒否](#) (ページ 543)
- [特別価格リクエストの承認](#) (ページ 543)
- [特別価格リクエストの取消](#) (ページ 544)
- [特別価格リクエストに対する請求の提出](#) (ページ 545)
- [特別価格リクエストに対する請求の拒否](#) (ページ 545)
- [特別価格リクエストに対する請求の承認](#) (ページ 546)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

特別価格リクエストへの製品のリンク

特別価格リクエストには、次の目的で製品をリンクできます。

- 特別価格リクエストに属する製品の追跡
- 要求済み金額および事前承認（認可済み）金額の合計の計算

注：要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには、**[更新リクエスト合計]** ボタンをクリックします。

作業前の準備：企業の管理者は、**[特別価格製品]** 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、**[レイアウトを編集]** リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品を特別価格リクエストにリンクするには

- 1 **[特別価格リクエストホームページ]** の **[特別価格リクエスト (全件)]** セクションにあるリストから、製品をリンクする特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「**レコードの検索** (ページ 69)」を参照してください。
- 2 **[特別価格リクエスト詳細]** ページで、**[特別価格製品]** セクションまでスクロールダウンし、**[追加]** をクリックします。
- 3 **[製品]** フィールドで、特別価格リクエストに追加する製品を選択します。
- 4 **[特別価格製品詳細]** ページで、必要なフィールドを更新します。
各フィールドの詳細は、「**特別価格製品のフィールド** (ページ 547)」を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには

- 1 **[特別価格リクエストホームページ]** の **[特別価格リクエスト (全件)]** セクションにあるリストから、要求済み金額および事前承認金額の合計を計算する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「**レコードの検索** (ページ 69)」を参照してください。
- 2 **[特別価格リクエスト詳細]** ページで、**[特別価格製品]** セクションまでスクロールダウンします。
- 3 **[特別価格製品]** セクションで、**[更新リクエスト合計]** をクリックします。
これにより、要求済み金額および事前承認金額の合計が計算され、特別価格リクエストの **[要求済み金額合計]** フィールドと **[認可金額合計]** フィールドが更新されます。

特別価格リクエストへのプログラムのリンク

特別価格リクエストは、参加している特定のパートナープログラムに関連付けることができます。

プログラムを特別価格リクエストにリンクするには

- 1 [特別価格リクエスト編集] ページに移動します。
- 2 [パートナープログラム] リストで、特別価格リクエストに追加するパートナープログラムを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認用に特別価格リクエストを提出

パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品の価格調整を行うための特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにその特別価格リクエストをブランド所有者に提出します。リクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。多くの企業では、承認を受けるためにパートナーから提出されるリクエストの処理プロセスを明確に整備しています。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が、様々な条件に基づいて特別価格リクエストを評価し、承認するかどうかを最終的に判断します。

作業前の準備：最初に、特別価格リクエストを作成する必要があります。レコードの作成方法の詳細は、「[レコードの作成 \(ページ](#)

51)」を参照してください。さらに、適切なユーザーを特別価格リクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

承認用に特別価格リクエストを提出するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、承認を受けるために提出する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - 特別価格リクエストのルーティングが開始されます。特別価格リクエストの [承認者] フィールドには、ワークフロールールによって適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
 - ワークフロールールによって、必要な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。特別価格リクエストの更新（製品の追加や削除、要求済み価格の変更など）はできません。提出済みの特別価格リクエストをパートナーが変更できるのは、特別価格リクエストが正常にリコールされた後のみです。

特別価格リクエストのリコール

特別価格リクエストを承認を受けるために提出した後は、承認を受ける前であればそのリクエストをリコールできます。特別価格リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

特別価格リクエストをリコールするには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、リコールする特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が空白にリセットされます。
- ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#) (ページ 541)」を参照してください。

特別価格リクエストの戻し

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はその特別価格リクエストを所有者に戻して変更を求めることができます。承認者は、コメントを入力し、所有者に追加情報を要求できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] である必要があります。

特別価格リクエストを戻すには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、戻す特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を戻り済みに変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況が [未提出] に設定されます。
- [認可日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストの所有者は、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#) (ページ 541)」を参照してください。

特別価格リクエストの拒否

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、要求された割引を承認できない場合、その特別価格リクエストを拒否できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] である必要があります。

特別価格リクエストを拒否するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、拒否する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況は [提出済み] のままです。
- [認可日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

特別価格リクエストの承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、特別価格リクエストを承認するには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1レベルの承認のみです。特別価格リクエストを承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

注：承認チェーン内の各承認者が [承認者] フィールドを更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

作業前の準備：承認前の特別価格リクエストの提出状況は「提出済み」に設定されている必要があります。

特別価格リクエストを承認するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、承認する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [承認] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demandでは、提出状況の値が「提出済み」に設定されていることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demandでは、認可金額合計が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demandでは、認可金額合計が、すべての特別価格製品の認可金額の合計と等しいことが検証されます。等しくない場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 認可日がOracle CRM On Demandの現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認された特別価格リクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

特別価格リクエストの取消

特別価格リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもそのリクエストを取り消すことができます。

作業前の準備：特別価格リクエストの承認状況が「承認」である必要があります。

特別価格リクエストを取り消すには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、取り消す特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
 - 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから[取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を[取消済み]に変更すると、次の処理が実行されます。

 - Oracle CRM On Demandでは、承認状況の値が[承認]であることが検証されます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。
- 取り消された特別価格リクエストは読み取り専用になり、更新できません。

特別価格リクエストに対する請求の提出

パートナーは特別価格請求プロセスを使用して、特別価格リクエストで認可された、元の取得原価と承認済み原価の差異を請求します。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が様々な条件に基づいて請求を評価し、請求を承認するかどうかを判断します。

特別価格リクエストに対する請求を提出するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を提出する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

[クレーム状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。

 - 特別価格リクエストの請求のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、特別価格リクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストに対する請求の拒否

特別価格請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は特別価格請求を拒否できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの請求状況が [提出済み] である必要があります。

特別価格リクエストに対する請求を拒否するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を拒否する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[クレーム状況] フィールドから [請求拒否] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
請求状況を [請求拒否] に変更して [保存] をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストに対する請求の承認

承認者は、特別価格請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、特別価格請求に対して1レベルの承認のみです。

作業前の準備：承認前の特別価格請求の請求状況は [提出済みクレーム] に設定されている必要があります。

特別価格リクエストに対する請求を承認するには

- 1 [特別価格リクエスト] ホームページの [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を承認する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [承認済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
請求状況を [承認済みクレーム] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - Oracle CRM On Demandでは、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
 - 請求決定日がOracle CRM On Demandの現在の日付に変更されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格製品を関連項目として管理

特別価格製品を関連項目として管理するには、次のタスクを実行します。

■ [特別価格製品を関連項目として作成](#) (ページ 547)

■ [特別価格製品のフィールド](#) (ページ 547)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ [レコードの作成](#) (ページ 51)

■ [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)

■ [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

特別価格製品を関連項目として作成

特定の製品の必要な原価（またはその他の情報）を示すために、特別価格製品を特別価格リクエストの関連項目として作成できます。Oracle CRM On

Demandからフォームに情報を入力して、特別価格製品を関連項目として作成します。このフォームには、「[特別価格リクエスト詳細](#)」ページからアクセスできます。

注： 特別価格製品を作成する前に、「[特別価格製品](#)」エリアが関連項目として「[特別価格リクエスト詳細](#)」ページに追加されている必要があります。関連項目の追加方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

特別価格製品を関連項目として作成するには

- 1 「[特別価格リクエスト詳細](#)」ページで、「[特別価格製品](#)」セクションまでスクロールダウンし、「追加」をクリックします。
- 2 「製品名」フィールドで、製品を選択します。
- 3 必要に応じて、特別価格リクエスト製品編集ページで残りのフィールドを更新します。次に、「保存」をクリックします。
各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#) (ページ 547)」を参照してください。

特別価格製品のフィールド

新しい特別価格製品を作成するには、「[特別価格製品編集](#)」ページを使用します。このページには、特別価格製品に対して使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている情報とは異なることがあります。

次の表では、[特別価格製品編集] ページの各フィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---|
| 主要な製品情報 | |
| 製品 | 特別価格リクエストの製品の名前。特別価格リクエストが商談に関連している場合は、その商談に存在する製品のみを選択できます。関連がない場合は、すべての製品がリストされます。 |
| 製品: 製品カテゴリ | 製品定義とともに継承される製品のカテゴリ。読み取り専用です。 |
| 数量 | この特別価格リクエストに基づいて販売される製品の予想数量。 |
| 通貨 | 特別価格製品の通貨。 |
| 製品: パーツ番号 | 製品定義とともに継承されるパーツ番号。このフィールドは読み取り専用です。 |
| 製品: タイプ | 製品定義とともに継承される製品のタイプ。このフィールドは読み取り専用です。 |
| 製品: 状態 | 製品定義とともに継承される状態。このフィールドは読み取り専用です。 |
| 標準小売価格 | <p>使用通貨での標準小売価格 (MSRP)。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。</p> <p>最終顧客が特別価格リクエストに対して定義され、価格リストがその最終顧客に関連付けられている場合、Oracle CRM On Demandでは、特別価格製品レコードの保存時に、この価格リストに基づいて [標準小売価格] フィールドに値が挿入されます。特別価格リクエストの価格リストには、特別価格リクエストレコードに関連付けられている取引先レコードまたは最終顧客レコードに追加された価格リスト値が挿入されます。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 最終顧客に関連付けられた価格リストのタイプは [標準小売価格] であること ■ この価格リストの状態が [公開済み] であること ■ 製品が価格リストに存在すること ■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト (および価格リスト明細項目) の有効開始日と有効終了日の間にあること <p>価格リストが最終顧客に関連付けられていない場合、特別価格リクエストヘッダーの価格リストは空のままです。</p> |
| 特別価格リクエスト詳細情報 | |
| 取得原価 | パートナーが製品に対して最初に支払う価格。特別価格製品レコードの保存時に、Oracle CRM On Demandでは、所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストから、こ |

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| | <p>のフィールドに値が挿入されます。取得原価が特別価格リクエストレコードに挿入される場合、特別価格リクエストの所有者はパートナーユーザーである必要があります。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストのタイプは流通原価であること ■ この価格リストの状態が [公開済み] であること ■ 製品が価格リストに存在すること ■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト（および価格リスト明細項目）の有効開始日と有効終了日の間にあること <p>[取得原価] フィールドは編集可能で、デフォルト値を変更できます。</p> |
| 要求原価 | パートナーが特別価格リクエストで要求した、減額価格。 |
| 要求再販原価 | パートナーが製品を販売する際の再販価格。 |
| 認可原価 | 特別価格リクエストで交渉したパートナーの価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。 |
| 提案再販価格 | ブランド所有者が希望する再販価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。 |
| 要求済み金額 | 要求された割引を計算します。金額はOracle CRM On Demandで計算されます。 |
| リクエスト済み割引率 | 要求された割引率を計算します。割引率はOracle CRM On Demandで計算されます。 |
| 認可済み金額 | 認可された割引を計算します。認可された割引はOracle CRM On Demandで計算されます。 |
| 認可済み割引率 | 認可された割引率を計算します。認可された割引率はOracle CRM On Demandで計算されます。 |
| 特別価格理由 | |
| 競合会社名 | 特別価格リクエストに対する競合会社の名前。 |
| 競合会社製品 | 競合会社の製品の名前。 |
| 競合会社製品価格 | 競合会社の製品の価格。 |
| 競合会社パートナー | 競合会社パートナーの名前。 |
| その他の競合情報 | オファー、特別価格理由など、競合する製品に関するその他の情報。 |
| 追加情報 | |
| 説明 | このリスト項目に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |

特別価格リクエストのフィールド

[特別価格リクエスト編集] ページでは、特別価格リクエストを追加したり、既存の特別価格リクエストの詳細情報を更新できます。このページには、特別価格リクエストに関するすべてのフィールドが表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---|
| 主要特別価格リクエスト情報 | |
| ID | 特別価格リクエストの識別子 (ID)。 |
| リクエスト名 | 特別価格リクエストの名前。 |
| 主要パートナー取引先 | 特別価格リクエストを主導するパートナー社。 |
| 送信状況 | 提出の状況 (未提出、提出済み、リコール済など)。 |
| 締切日 | 特別価格リクエストを承認する締切日。このフィールドには、現在の日付から1週間後の日付がデフォルトで表示されます。 |
| 資金 | 特別価格リクエストに関連付けられた資金の名前。 |
| 商談 | 特別価格リクエストに関連付ける商談。 |
| 最終顧客 | 特別価格リクエストの最終顧客。リクエストが商談に関連付けられている場合、選択できるのは、[商談取引先] のみです。 |
| 開始パートナー取引先 | 特別価格リクエストを開始したパートナー。 |
| 取引交渉登録 | リクエストに関連付ける取引交渉登録。 |
| パートナープログラム | 特別価格リクエストが関連付けられたパートナープログラム。 |
| 通貨 | 価格の変換先通貨。企業の管理者がこの機能を設定している場合は、別の通貨を選択して価格をその通貨に変換できます。 |
| 特別価格リクエスト詳細情報 | |
| 開始日 | 特別価格の開始日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 終了日 | 特別価格が無効になる日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。 |
| 要求済み金額合計 | Oracle CRM On Demandでは、各特別価格製品の要求済み金額の合計が計算されます。 |
| 認可金額合計 | Oracle CRM On Demandでは、各特別価格製品の認可金額の合計が計算されます。 |
| リクエスト日 | 特別価格リクエストが作成された日時。 |
| 送信日 | 特別価格リクエストが提出された日時。 |
| 認可日 | 特別価格リクエストが承認された日時。 |
| 承認者 | 現在の承認者の名前。 |
| 承認状況 | 特別価格リクエストの現在の承認状況（承認保留、承認、戻り済み、拒否、期限切れ、取消済みなど）。 |
| 最終承認者 | 特別価格リクエストを最後に承認したユーザーの名前。 |
| 理由コード | 特別価格リクエストが戻された理由や拒否された理由を示します。 |
| クレーム情報 | |
| 要求済み請求額合計 | パートナーが要求している請求額合計。 |
| 承認済み請求額合計 | ブランド所有者が承認している請求額合計。 |
| クレーム状況 | 請求の現在の状況（進行中、提出済みクレーム、請求拒否、承認済みクレームなど）。 |
| 請求決定日 | 請求が決定された日付。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>特別価格リクエストレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| | 細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 変更 | レコードを作成または更新するユーザーの名前、およびレコードが作成または更新された日時。この値はOracle CRM On Demandによって生成されます。 |
| 説明 | 特別価格リクエストに関する追加情報。このフィールドには250文字まで入力できます。 |
| 所有者パートナー取引先 | 所有者が使用するパートナー取引先。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。 |
| チャンネルマネージャ | チャンネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャンネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。 |

資金

資金の各ページを使用して、資金を作成、更新、および追跡します。

資金は通常、特定の目的のために留保されている金額または他のリソースのセットを表します。資金には、市場開発の資金、共同組合の資金、取引推進の資金などが含まれます。資金の各ページから、マーケティング資金に対して事前承認を必要とする一連の活動を管理し、請求を処理できます。

資金レコードを作成すると、その資金の所有者、またはその資金マネージャとなります。通常、資金の所有者は、資金レコードの更新や削除を行ったり、他のユーザーを資金参加者として追加したり、クレジットと引き落としのエントリを作成したり、添付資料やメモを資金に追加したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによる資金レコードへのアクセスを制限したり、拡張したりできます。

資金参加者は、資金レコードを表示できますが、編集はできません。また、資金参加者は、自分が参加者となっている資金に対して、事前承認リクエストや請求リクエストを提出できます。資金マネージャは、自分が所有する資金に対するすべての資金リクエストを表示し、編集できます。

注： [状態] フィールドが [承認済みクレーム] に設定されている資金リクエストは編集できません。

注： 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。業務上、資金を扱う必要のないユーザーに対しては、[資金] タブが設定時に除外されている場合もあります。

【資金ホームページ】の使用

資金および資金リクエストの管理は、[資金ホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[資金ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

資金または資金リクエストの作成

資金または資金リクエストを作成するには、[資金ホームページ] の左側の [作成] セクションで、[資金] または [資金リクエスト] のいずれかをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[資金項目](#) (ページ 562)」を参照してください。

資金リストまたは資金リクエストリストの使用

[資金リスト] および [資金リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リストについて説明します。

| 資金リスト | フィルター |
|------------|--|
| 資金 (全件) | 自分および自分の部下が所有するすべての資金 |
| 有効な資金 (全件) | 自分および自分の部下が所有する資金のうち、[状態] が [有効] になっているすべての資金 |
| 資金 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前を含む資金 |
| 有効な資金 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前を含む資金のうち、[状態] が [有効] になっている資金 |

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リクエストリストについて説明します。

| 資金リクエストリスト | フィルター |
|------------------|---|
| 資金リクエスト (全件) | 自分および自分の部下が所有するすべての資金リクエスト |
| 資金リクエスト (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前を含む資金リクエスト |
| 保留資金リクエスト (個人) | 自分が所有している資金リクエストのうち、[状態] が [提出済み事前承認] となっているすべての資金リクエスト |
| 保留資金リクエスト | 資金リクエストのうち、[状態] が [提出済み事前承認] となっているすべての資金リクエスト |
| 承認済み資金リクエスト (個人) | 自分が所有している資金リクエストのうち、[状態] が [事前承認] となっているすべての資金リクエスト |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On

Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

保留資金リクエストの表示

保留資金リクエストを表示するには、[保留資金リクエスト (個人)] セクションを検索します。このセクションには、[資金リクエスト名]、[資金]、[事前承認リクエスト]、[認可]、[承認]、[リクエスト日]、[締切日]、[状態] の情報が表示されます。

保留資金リクエストは、[状態] が [提出済み事前承認] となっているリクエストです。

最近変更された資金のリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

資金リクエストのオープン活動の表示

資金リクエストのオープン活動を表示するには、[資金リクエスト - オープン活動] セクションを検索します。このセクションには、[締切日]、[優先順位]、[活動]、[件名]、[資金リクエスト] の情報が表示されます。

この情報によって、資金リクエストにリンクされたオープン活動のリストが提供されます。[優先順位] フィールドには、従業員またはそのマネージャが指定する [1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位が表示されます。タスクの優先順位は、矢印によって示されています（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が [優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1- 高い] から「最高位」に変更すると）、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「ピックリスト値の変更」を参照してください。

最近変更された資金リクエストのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[資金ホームページ] へのセクションの追加

ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは [資金ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 保留資金リクエスト
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、[資金ホームページ] に表示するためのレポートセクションを作成できます）

[資金ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [資金ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [資金ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページでのセクションの追加または削除、およびセクションの整理ができます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) (ページ 552)
- [資金の管理](#) (ページ 555)
- [資金項目](#) (ページ 562)

資金の管理

資金を管理するには、次のタスクを実行します。

- [資金参加者の追加](#) (ページ 556)
- [資金へのクレジットの追加](#) (ページ 557)
- [資金リクエストの処理](#) (ページ 557)
- [請求の処理](#) (ページ 560)
- [資金への引き落としの適用](#) (ページ 561)
- [資金活動の確認](#) (ページ 562)

注： 資金機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

注： 資金レコードの所有者の場合は、その資金レコードを更新できます。資金参加者の場合は、資金リクエストを作成および更新できます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [メモの追加](#) (ページ 154)

- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)
- [監査証跡のカスタマイズ](#)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

資金の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[資金ホームページ\]の使用](#) (ページ 552)
- [資金項目](#) (ページ 562)
- [分析](#) (ページ 918)
- [資産の追跡](#) (ページ 294)

資金参加者の追加

資金レコードを作成すると、デフォルトでそのレコードの所有者になります。次に行うことは、資金参加者を追加することです。資金参加者として追加されたユーザーは、その資金レコードを表示したり、その資金に対する資金リクエストを提出したりできるようになります。

作業前の準備。 有効な資金参加者のリストにユーザーを表示するためには、そのユーザーをOracle CRM On Demand High Tech Editionの有効なユーザーとしてまず設定する必要があります。

資金参加者を追加するには

- 1 資金を選択します。
資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [資金詳細] ページで、[資金参加者] セクションまでスクロールダウンし、[参加者を追加] をクリックします。
注： レイアウトに [資金参加者] セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [資金参加者を追加] ページで、[ルックアップ] アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。

このユーザーリストには、Oracle CRM On Demand High Tech Editionを使用しているすべてのユーザーが表示されます。

- レコードを保存します。

資金へのクレジットの追加

資金を使用できるようにするために、クレジットをその資金に追加します。

資金にクレジットを追加するには

- 資金を選択します。
資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- [資金詳細] ページで、[資金追加] セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの [新規] をクリックします。
注:レイアウトに [資金追加] セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 次の表の説明に従って情報を入力し、レコードを保存します。

| フィールド | 説明 |
|--------|--|
| 資金 | 資金の名前。(表示専用。) |
| クレジット名 | クレジットレコードの名前。このフィールドには30文字まで入力できます。(必須フィールド)。 |
| 金額 | 資金に適用するクレジットの金額。例: \$500。 |
| 説明 | この資金追加の説明。 |
| 失効日 | クレジットが有効でなくなる日付 (MM/DD/YYYY)。この日付は情報目的で提供されます。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。 |

資金リクエストの処理

資金金額の一部を使いたいユーザーは、資金リクエストを作成し、それを資金マネージャに提出して承認を受ける必要があります。資金リクエストのステージを追跡する場合、ユーザーとその担当の資金マネージャは [状態] フィールドを更新します。

事前承認リクエストを提出するには

- 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [資金詳細] ページで、[資金リクエスト] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

注: レイアウトに [資金リクエスト] セクションを追加する必要があります。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。

- 3 [資金リクエスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、資金リクエストのフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

| フィールド | 説明 |
|---------------------|--|
| 主要な資金リクエスト情報 | |
| リクエスト ID* | 資金リクエストの識別子。リクエストIDはOracle CRM On Demandによって生成されます。(必須フィールド)。 |
| 資金リクエスト名 | 資金リクエストの名前。50文字に制限されます。(必須フィールド)。 |
| タイプ | <p>資金のタイプを示します。企業の管理者が変更できるカスタマイズ可能なフィールドです(必須フィールド)。</p> <p>次の2つのタイプの資金が提供されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (市場開発資金)。これらの資金は、パートナー、再販売業者、または販売代理店が製品を販売して市場に売り出すために、企業の販売部門または営業部門が使用します。 ■ SPF (特別価格承認)。これらの資金は、特別価格リクエストをサポートするために企業が使用します。特別価格設定要求は、パートナーが製品または製品群に対して特別価格を取得するために提出する資金リクエストです。この価格は、通常はパートナーの競争力を維持したり、特別のマーゲンを提供したりするために、要求されます。 |
| 資金 | リンクされている資金の名前。(必須フィールド)。 |
| 状態 | <p>資金リクエストの現在の状態。必須フィールドです。(必須フィールド)。</p> <p>デフォルトのオプションは、[承認済みクレーム]、[請求拒否]、[提出済みクレーム]、[進行中]、[事前承認拒否]、[提出済み事前承認]、[事前承認]です。</p> <p>資金参加者は、状態を、[進行中]、[提出済み事前承認]、または[提出済みクレーム]に変更することができます。</p> |
| 締切日 | 資金リクエストがその日までに承認される必要があることを示します(必須フィールド)。 |
| 商談 | 資金を関連付ける商談。 |
| 商談取引先 | 関連する商談が属している取引先。 |
| キャンペーン | キャンペーンを資金に関連付けるために使用します。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------------|---|
| マーケティングの目的 | デフォルトのオプションは、[パートナー報奨金]、[共同マーケティング]、[競合会社の位置付け]、[新規プロダクト開始]、[顧客維持]です。 |
| 地域 | デフォルトのオプションは、[アフリカ]、[アジア/太平洋]、[ヨーロッパ]、[中南米]、[中東]、[なし]、[北アメリカ]、[北ヨーロッパ]、[その他]、[南アメリカ]、[南ヨーロッパ]、または[ワールドワイド]です。 |
| カテゴリ | デフォルトのオプションは、[広告]、[商標設定]、[顧客イベント]、[ダイレクトメール]、[ディスプレイ]、[エグゼクティブイベント]、[協同広告]、[その他]、[プロモーション]、[サンプル]、[セミナー]、[売上奨励賞]、[トレードショー]、または[トレーニング]です。 |
| パートナープログラム | 資金リクエストの対象であるパートナープログラム。 |
| 資金リクエストの詳細情報 | |
| 事前承認リクエスト | タスクを遂行するために必要な資金金額です。 |
| 認可 | 資金マネージャが使用するこのフィールドには、[事前承認リクエスト] フィールドでリクエストされた金額に基づき、参加者に許可した金額が入ります。 |
| 請求額 | 参加者は、タスクを完了した後にこのフィールドを使用して、そのタスクを完了するために使った金額を請求します。 |
| 承認 | 資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された金額に基づいて承認された金額が入ります。 |
| リクエスト日 | デフォルトは今日の日付です。 |
| 事前承認日付 | 資金マネージャが使用するこのフィールドには、資金リクエストの金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。 |
| 請求決定日 | 資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された資金金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。 |
| 開始日 | ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期初。 |
| 終了日 | ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期末。この日以降、資金リクエストは無効になります。 |
| 資金リクエスト通貨 | リクエストされた資金の通貨を示します。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>一般に、所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>この値は、分析ページでユーザーまたはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードに影響します。</p> |
| 変更 | レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------|---|
| 所有者取引先 | これは、所有者が使用するパートナー取引先です。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。 |
| チャネルマネージャ | チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。 |
| 説明 | このフィールドには250文字まで入力できます。 |

1 [状態]として、[提出済み事前承認]を選択します。

2 レコードを保存します。

この資金リクエストレコードは、資金マネージャの[資金ホームページ]の[保留資金リクエスト]セクションに表示されます。

資金リクエストを事前承認するには

1 [資金ホームページ]で、[保留資金リクエスト]セクションから資金リクエストを選択します。

2 [資金リクエスト詳細]ページで、[編集]ボタンをクリックします。

3 [資金リクエスト編集]ページで、次の操作を行います。

a [事前承認日付]フィールドに該当する日付を入力します。

b [許可]フィールドに、承認する金額を入力します。

c [状態]フィールドを[事前承認]に更新します。

4 レコードを保存します。

請求の処理

資金マネージャが資金リクエストを承認し、資金をリクエストしたユーザーがそのタスクを完了すると、そのユーザーは請求を提出できます。ユーザーが請求を提出すると、資金マネージャによりその請求が確認され、承認されます。

請求を提出するには

1 請求を提出する資金リクエストを[資金リクエストリスト]から選択するか、事前承認された資金リクエスト（[資金ホームページ]の[保留資金リクエスト]セクションに表示されている）を選択します。

資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。

- 2 [資金リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。
 - a [請求額] フィールドに請求する金額を入力します。
 - b [状態] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。
 - c [締切日] フィールドに該当する日付を入力します。
- 4 レコードを保存します。

請求を承認するには

- 1 請求を承認する資金リクエスト（[資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されている）を選択します。

資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 [資金リクエスト詳細] ページで、請求された金額を [請求額] フィールドで確認します。次に、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。
 - a 承認する金額を [承認] フィールドに入力します。
 - b 日付を [請求決定日] フィールドに入力します。
 - c [状態] フィールドから [承認済みクレーム] を選択します。

注： 資金を承認するには、自身のユーザーレコードの [資金承認限度] を十分な値に設定する必要があります。承認限度が十分ではない場合は、企業の管理者に連絡してください。また、Oracle CRM On Demandでは、[資金詳細] ページで [負の残高の許可] チェックボックスがオンの場合を除き、結果が負の資金残高になる資金リクエストは承認できません。
- 4 レコードを保存します。

承認された請求は、資金レコードの [資金引き落とし] セクションに表示されます。

注： 請求が承認された後には、その資金リクエストは編集できなくなります。

資金への引き落としの適用

資金から特定の金額を引き落とすには、引き落としレコードを作成します。

資金に引き落としを適用するには

- 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。

- 2 [資金詳細] ページで、[資金引き落とし] セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの [新規] をクリックして引き落としエントリを作成します。
- 3 [資金引き落とし編集] ページで、必要な情報を入力します。
[資金リクエスト名] は50字まで入力できます。

資金活動の確認

自分が管理しているレコードの資金活動を確認することができます。また、企業の資金管理者の場合は、全社の資金と資金リクエストを確認できます。これにより、資金活動を監視し、追跡できます。

資金活動を確認するには

- 1 資金を選択します。
資金の選択方法については、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [資金詳細] ページで、[監査証跡] セクションまでスクロールダウンします。
このリストにより、資金に関するそれぞれの活動（取引、日付、関係者など）を追跡します。

注：レイアウトに [監査証跡] セクションを追加することもできます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更 \(ページ 872\)](#)」を参照してください。

資金項目

[資金編集] ページを使用して、資金を追加したり、既存の資金の詳細を編集したりします。[資金編集] ページには、資金レコードのすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 主要な資金情報 | |
| 資金 ID | 資金の識別子。システムによって生成されます。（必須フィールド）。 |
| 資金名 | 資金の名前。50文字に制限されます。（必須フィールド）。 |
| 開始日 終了日 | 資金が有効である期間を示します。 |
| 状態 | デフォルトのオプションは、[有効]、[クローズ]、[進行中]、または[停止]です。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| タイプ | <p>資金のタイプを示します。資金のタイプのオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF（市場開発資金）。MDFは、パートナー、再販売業者、または販売代理店が製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために、メーカーの販売部門または営業部門が提供する資金です。 ■ SPA（特別価格承認）。SPAによって、パートナーは販売する製品または製品群に対して特別価格を要求できます。 |
| パートナー | 取引先の [パートナー] フィールドをオンに設定して、このセクションリストに表示されるようにする必要があります。 |
| 負の残高の許可 | <p>このチェックボックスをオンにすると、資金の残高を負にできます。たとえば、資金の残高が\$500の場合でも、\$600の資金リクエストを承認できます。このチェックボックスがオンになっていない場合は、資金承認者が同じ\$600の資金リクエストを承認しようとする、Oracle CRM On Demandより負の残高は許可されないことを示すメッセージが表示されます（必須フィールド）。</p> <p>このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。</p> |
| 目標額 | 資金の目標総額（ドル）。（必須フィールド）。 |
| 総支払金額 | 読み取り専用フィールドです。[資金追加] セクションで作成したすべての資金追加の合計です。 |
| 引き落とし額合計 | 読み取り専用フィールドです。[資金引き落とし] セクションで作成されたすべての資金引き落としの合計です。請求金額が承認されると、引き落としレコードが [資金引き落とし] セクションに自動的に作成されます。 |
| 残高 | 読み取り専用フィールドです。値は、[総支払金額] から [引き落とし額合計] を引いたものになります。 |
| 事前承認合計 | 読み取り専用フィールドです。特定の資金に対して承認された資金リクエストの総額です。資金マネージャが資金リクエストを承認すると、その値がこのフィールドに反映されます。 |
| 事前承認後の残高 | 読み取り専用フィールドです。値は、[総支払金額] から [事前承認合計] を引いたものになります。 |
| 資金通貨 | たとえば、米ドルまたはユーロなど。[通貨] セレクタアイコンを使用して、資金の通貨を選択します。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>資金レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> |
| 説明 | 250文字に制限されます。 |

関連情報

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) (ページ 552)
- [\[資金ホームページ\] の使用](#) (ページ 552)
- [資金の管理](#) (ページ 555)

コース

コースとは、特定のスキルセットを個人に与えることを主な目的として提供される構造化された教育プログラムのことです。特に複雑な製品やサービスを扱う多くの企業では、パートナーと再販業者に適切なトレーニングを提供して、販売する製品やサービスをよく理解できるようにする必要があります。このように、コースは企業の製品やサービスに関する知識や情報を広めるメカニズムになります。通常、コースでは、特定の製品や製品ファミリーに焦点が当てられます。ただし、一般的な概念や原則が扱われる場合もあります。コースは、理論的な場合もあれば、実践的な場合（演習や実習など）もあり、両方が混在する場合もあります。

Oracle CRM On

Demandでは、特定の製品や一連の製品にコースが関連付けられている場合があります。同様に、1つの製品カテゴリーやいくつかの製品カテゴリーにコースが関連付けられている場合もあれば、まったく関連付けられていない場合もあります。Oracle CRM On

Demandの標準設定では、期間、料金、開始日、終了日、他のコースとの依存関係など、コースのいくつかの基本属性も取得できます。

コースは、企業自身によって提供されたり、指定されたトレーニングサービス業者に外注されたり、両方が組み合わされたりする場合があります。Oracle CRM On

Demandでは、コースを提供しているサードパーティベンダーのリストを定義して、パートナーにリストを公開できます。コースが公開されると、パートナーの従業員は、コースに担当者を登録できるようになります。

[コースホームページ] の使用

コースの管理は、[コースホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[コースホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

コースの作成

コースを作成するには、[最近変更されたコース] セクションの [新規] ボタンをクリックします。コースの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[コースフィールド](#) (参照 "[コースのフィールド](#)" ページ 570)」を参照してください。

コースリストの使用

「コースリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、コースの標準のリストについて説明します。

| コースリスト | 説明 |
|-----------------|---|
| コース (全件) | 所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのコースが表示されます。 |
| 最近作成されたコース | 過去30日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成されたコースがリストの最初に表示されます。 |
| 最近変更されたコース | 過去30日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更されたコースがリストの最初に表示されます。 |
| 最近導入されたコース | 過去90日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入されたコースがリストの最初に表示されます。 |
| 終了予定のコース | 今後90日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了されるコースがリストの最初に表示されます。 |
| コース (個人) | ユーザーが所有するすべてのコース。 |
| 最近作成されたコース (個人) | 過去30日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべてのコース。 |
| 最近変更されたコース (個人) | 過去30日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべてのコース。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたコースの表示

最近変更されたコースは、[最近変更されたコース] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[コースホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [コースホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- コース (全件)
- 最近作成されたコース
- 最近変更されたコース
- 最近導入されたコース
- 終了予定のコース
- コース (個人)
- 最近作成されたコース (個人)
- 最近変更されたコース (個人)

[コースホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [コースホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

コースの管理

コースを管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け](#) (ページ 586)
- [試験および認定レベルとコースとの関連付け](#) (ページ 567)
- [他のコースへのコースの関連付け](#) (ページ 568)
- [パートナーへのコースの表示](#) (ページ 568)
- [コースへの登録](#) (ページ 569)
- [コース登録レコードの更新](#) (ページ 569)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)

- レコードの詳細の更新 (ページ 110)
- 選択したレコードへのレコードのリンク (ページ 112)
- リストの使用 (ページ 120)
- メモの追加 (ページ 154)
- 添付資料の使用 (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションとコースとの関連付け

コースは、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。コースが1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリにコースを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース製品]、[コース製品カテゴリ] または [コース解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションをコースと関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース製品] セクション、[コース製品カテゴリ] セクションまたは [コース解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品（または製品カテゴリ）を指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注： コースが関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、コースとソリューションを関連付けます。

試験および認定レベルとコースとの関連付け

コースの最後には通常1つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。コースは試験か認定レベルのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験および認定レベルとコースを関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース試験] セクションまたは [認定レベルコース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験や認定レベルを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、試験や認定レベルの関係を追加します。

他のコースへのコースの関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、コースを他のコースに関連付けることができます。1つのコースが、あるコースの前提条件、別のコースのフォローアップ、および終了したコースの代替コースになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能なコースの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的として取得されます。担当者がコースに登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。そのため、たとえば、コースAの登録完了がコースBに登録する前提条件になっている場合でも、この前提条件がOracle CRM On Demandによって強制されることはなく、担当者はコースAに登録していなくてもコースBに登録できます。

注：コースがそのコース自身と関連付けられないようにするために、[関連コース] フィールドを親ページのコースと同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、[関連コース] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースを別のコースに関連付けるには

- 1 [コースリスト] ページで、別のコースに関連付けるコースの名前をクリックします。
- 2 [コース詳細] ページの [関連コース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連コース編集] ページで、関連コースと関連のタイプを選択します。次に [保存] をクリックします。

パートナーへのコースの表示

コースはパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームをコースレコードに関連付けると、コースが表示されます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コースチーム] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしておく必要があります。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーにコースが表示されるようにするには

- 1 [コース詳細] ページの [コースチーム] セクションで、 [ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [コースチーム編集|Course Team Edit] ページで、コースを表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。
注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。
- 3 [保存] をクリックします。

コースへの登録

Oracle CRM On Demandでコースに登録して、特定の製品や一連の製品に関するスキルセットを向上できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、 [コース登録] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、 [レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースに登録するには

- 1 [コースリスト] ページで、登録するコースの名前をクリックします。
- 2 [コース詳細] ページの [コース登録] セクションで、 [登録] をクリックします。
- 3 [コース登録編集] ページで、コースとコースに登録する候補者を選択します。次に [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On

Demandでは、一部制限はありますが、同じ担当者が同じコースに複数回登録できます。未完了の登録を完了するため、スキルを回復するためなど、様々な理由で複数回同じコースに登録することが必要になる場合があります。Oracle CRM On Demandでは、登録日またはレコードの所有者が異なれば、担当者が同じコースに繰り返し登録できます。

コース登録レコードの更新

コース登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの [状況] フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、 [コース登録] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、 [レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コース登録レコードを更新するには

- 1 コース詳細ページの [コース登録] セクションで、編集する登録レコードへの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注： [登録状況] フィールドにデフォルトで許容される値は、 [登録]、 [完了]、 [未完了] です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

コースのフィールド

[コース編集] ページでは、コースを追加したり、既存のコースの詳細を更新したりできます。 [コース編集] ページには、コースに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [コースリスト] ページおよび [コース詳細] ページでコースを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要情報セクション | |
| 名前 | コースの名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。コースが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。 |
| タイプ | このコースに使用するコースタイプ。 |
| 状態 | [計画済み] や [利用可能] などのコースの状態。状況に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。 |
| 使用可能期間開始 | コースが導入される日付。今後数か月の間にコースを導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの [最近導入されたコース] リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。 |
| コースID | コースの内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、Oracle CRM On Demandでは、一意性は強制されません。 |
| プライマリ製品カテゴリー | このコースが焦点を当てるプライマリ製品カテゴリーの名前。このフィールドは、コースが単一の製品カテゴリーに焦点を当てている場合のみ使用します。いくつかの製品カテゴリーに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、 [コース製品カテゴリー] 関連項目セクションをかわりに使用します。 |
| プライマリ製品 | コースが焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。このフィールドは、コースが単一の製品に焦点 |

| フィールド | 説明 |
|-------------------|--|
| | を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、[コース製品カテゴリ] 関連項目セクションをかわりに使用します。 |
| 使用可能期間終了 | それ以降はコースが提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、コースがまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの[終了予定のコース] リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。 |
| コース詳細セクション | |
| 経過時間 (時) | コースの期間 (時間)。 |
| コースの長さ (日) | カレンダーの日数で表したコースの長さ。期間が長い (通常は8時間を超える) コースは、通常数日にわたって行われます。 |
| フォーマット | コースの提供フォーマット。 |
| メディア | コースの提供メディアを示します。 |
| 外部固有 ID | 外部システムにおけるコースの一意の識別子。外部システムからデータをインポートする際には、このIDが必要で、インポートしようとしているコースが以前にインポートされているかどうかを知っている必要があります。 |
| Web サイト | コースの追加情報が記述されているページのURL。[Web サイト] フィールドは、Oracle CRM On Demand以外のアプリケーションにコース情報が保存および保守されている場合に便利です。 |
| 通貨 | 料金の表示に使用される通貨。 |
| コース料金 | コースに参加するための料金。 |
| 支払オプション | クレジットカードや小切手など、コースの支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションが許可されている場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの1つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。 |
| 担当者情報セクション | |
| 担当者 | コースの主な担当者。Oracle CRM On Demandで担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 担当者: 名前 (名) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 名前 (姓) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 会社 | [担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 電子メール | [担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 名前 (名) | コースの担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 名前 (姓) | コースの担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 会社 | コースの担当者の会社。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電子メール | コースの担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電話 | コースの担当者の電話番号。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | コースレコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47) 」を参照してください。 |
| 説明 | コースに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

コース登録のフィールド

[コース登録] ページでは、コースに登録できます。[コース登録] ページには、コース登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 主要登録情報 | |
| コース | コースの名前。このフィールドは必須です。 |
| 目標 | コースに登録する目的 (存在する場合)。 |
| 登録日 | デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 登録状況 | コース登録の現在の状況。この値は作成時にデフォルトで [登録] になるように事前に設定されています。 |
| 候補 | コースに出席する候補者の名前。Oracle CRM On Demandにすでに登録されている担当者であることが必要です。このフィールドは必須です。 |
| 登録番号 | 登録番号は通常一意ですが、Oracle CRM On Demandでは、一意性は強制されません。 |
| 終了日付 | 候補者がコースを完了した日付。 |
| コースパートナー | 特定のコースに候補者が登録しているパートナー企業。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | コース登録の現在の所有者。 |
| 説明 | コース登録に関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

試験

試験とは、特定のスキルまたは一連のスキルにおける個人の適性を測定する方法のことです。通常、試験はコース完了後の次のステップです。コースの最後には1つの試験または一連の試験が行われるのが普通です。受講者はコースを完了すると、登録して試験を受けることが期待されています。多くの企業では、最低合格スコア以上ですべての最終試験に合格した場合のみ、コースを完了したとみなされます。

コースの場合と同様に、試験も製品、製品グループおよび1つまたは複数の製品カテゴリに関連付けることができます。Oracle CRM On Demandでは、特定の製品または一連の製品や製品カテゴリに対して試験を定義できます。また、コースから試験への論理的過程が正確に取得されるように、1つまたは複数のコースと試験を関連付けることもできます。

通常は企業自身ではなく認可されたテストサービスプロバイダが試験の管理を行うので、Oracle CRM On Demandでは、そのようなサードパーティベンダーのリストを特定の試験に対して定義できます。Oracle CRM On Demandを使用して、ユーザーがアクセスできる任意の担当者を試験に登録できます。

【試験ホームページ】の使用

試験の管理は、試験ホームページから開始します。

注:企業の管理者は、【試験ホームページ】のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

試験の作成

試験を作成するには、[最近変更された試験] セクションの [新規] ボタンをクリックします。試験の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[試験のフィールド](#) (ページ 579)」を参照してください。

試験リストの使用

[試験リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、試験の標準のリストについて説明します。

| 試験リスト | 説明 |
|----------------|---|
| 試験 (全件) | 所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての試験が表示されます。 |
| 最近作成された試験 | 過去30日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された試験がリストの最初に表示されます。 |
| 最近変更された試験 | 過去30日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された試験がリストの最初に表示されます。 |
| 最近導入された試験 | 過去90日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された試験がリストの最初に表示されます。 |
| 終了予定の試験 | 今後90日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される試験がリストの最初に表示されます。 |
| 試験 (個人) | ユーザーが所有するすべての試験。 |
| 最近作成された試験 (個人) | 過去30日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての試験。 |
| 最近変更された試験 (個人) | 過去30日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての試験。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On

Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された試験の表示

最近変更された試験は、[最近変更された試験] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

試験ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [試験ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 試験 (全件)
- 最近作成された試験
- 最近変更された試験
- 最近導入された試験
- 終了予定の試験
- 試験 (個人)
- 最近作成された試験 (個人)
- 最近変更された試験 (個人)

[試験ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [試験ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

試験の管理

試験を管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け](#) (ページ 576)
- [コースおよび認定レベルと試験との関連付け](#) (ページ 577)
- [他の試験への試験の関連付け](#) (ページ 577)
- [パートナーへの試験の表示](#) (ページ 578)
- [試験への登録](#) (ページ 578)

■ 試験登録レコードの更新 (ページ 579)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- レコードの作成 (ページ 51)
- レコードの詳細の更新 (ページ 110)
- 選択したレコードへのレコードのリンク (ページ 112)
- リストの使用 (ページ 120)
- メモの追加 (ページ 154)
- 添付資料の使用 (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け

試験は、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。試験が1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに試験を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験製品]、[試験製品カテゴリ] または [試験解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションを試験と関連付けるには

- 1 [試験詳細] ページの [試験製品] セクション、[試験製品カテゴリ] セクションまたは [試験解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品または製品カテゴリを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注： 試験が関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、試験とソリューションを関連付けます。

コースおよび認定レベルと試験との関連付け

認定レベルのコースを正しく完了したことは、通常1つまたは一連の試験によって示されます。1つの試験または一連の試験に合格すると、コースに合格するか、認定レベルが与えられます。コースと認定レベルのどちらかまたは両方に試験を関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース試験] または [認定レベル試験] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースおよび認定レベルと試験を関連付けるには

- 1 [試験詳細] ページの [コース試験] セクションまたは [認定レベル試験] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じてコースや認定レベルを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、コースや認定レベルの関係を追加します。

他の試験への試験の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、試験を他の試験に関連付けることができます。1つの試験が、ある試験の前提条件、別の試験のフォローアップ、および終了した試験の代替試験になる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能な試験の全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。担当者が試験に登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。そのため、たとえば、試験Aの合格が試験Bに登録する前提条件として定義されている場合でも、この前提条件がOracle CRM On Demandによって強制されることなく、担当者が試験Aに不合格または未登録でも試験Bに登録できます。

注：試験がその試験自身と関連付けられないようにするために、[関連試験] フィールドを親ページの試験と同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、[関連試験] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験を別の試験と関連付けるには

- 1 [試験リスト] ページで、別の試験に関連付ける試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [関連試験] セクションで、[追加] をクリックします。

- 3 [関連試験編集] ページで、関連試験と関連のタイプを選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

パートナーへの試験の表示

試験はパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームを試験レコードに関連付けると、試験が表示されます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験チーム] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに試験が表示されるようにするには

- 1 [試験詳細] ページの [試験チーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [試験チーム編集] ページで、試験を表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。
注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。
- 3 [保存] をクリックします。

試験への登録

Oracle CRM On Demandで試験に登録して、特定の製品や一連の製品に関する適性を証明できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験登録] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験に登録するには

- 1 [試験リスト] ページで、登録する試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [試験登録] セクションで、[登録] をクリックします。
- 3 [試験登録編集] ページで、試験と登録する候補書を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On

Demandでは、一部制限はありますが、同じ担当者が同じ試験に複数回登録できます。以前よりも高いスコアを獲得するため、不合格だった試験に合格するため、未完了の登録を完了するため、期限切れのスコアを更新するためなど、様々な理由で担当者が複数回同じ試験に登録することが必要になる場合があります。Oracle CRM On Demandでは、試験日またはレコードの所有者が異なれば、担当者は同じ試験に繰り返し登録できます。

試験登録レコードの更新

試験登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャンネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの「状況」フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、「試験登録」関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験登録レコードを更新するには

- 1 「試験詳細」ページの「試験登録」セクションで、変更する登録レコードへの「編集」リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 「保存」をクリックします。

注：登録状況フィールドにデフォルトで許容される値は、「登録済み」、「パス」、「失敗」です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

試験のフィールド

「試験編集」ページでは、コースを追加したり、既存の試験の詳細を更新したりできます。「試験編集」ページには、試験に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「試験リスト」ページおよび「試験詳細」ページでコースを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)（ページ 110）」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|----|
|-------|----|

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要情報セクション | |
| 名前 | 試験の名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。試験が重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。 |
| タイプ | この試験に使用する試験タイプ。 |
| 状態 | [計画済み] や [利用可能] などの試験の状況。状況に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。 |
| 使用可能期間開始 | 試験が導入される日付。今後数か月の間に試験を導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの [最近導入された試験] リストにこの試験が表示されるかが決まります。 |
| 試験ID | 試験の内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、Oracle CRM On Demandでは、一意性は強制されません。 |
| プライマリ製品カテゴリ | この試験が焦点を当てるプライマリ製品カテゴリの名前。このフィールドは、試験が単一の製品カテゴリに焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、[試験製品カテゴリ] 関連項目セクションをかわりに使用します。 |
| プライマリ製品 | 試験が焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。このフィールドは、試験が単一の製品に焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、[試験製品] 関連項目セクションをかわりに使用します。 |
| 使用可能期間終了 | それ以降は試験が提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、試験がまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの [終了予定の試験] リストにこの試験が表示されるかが決まります。 |
| 試験詳細セクション | |
| 質問数 | 試験の質問の合計数。 |
| 許可された時間 (分) | 試験を受験するときに許容される合計時間 (分)。 |
| 最大スコア | 試験で達成できる可能性がある最大スコア。 |
| 合格スコア | 試験に合格するために取る必要がある最小スコア。 |
| 有効 (月) | 試験のスコアが有効な期間 (月)。 |
| Web サイト | 試験の追加情報が記述されているページのURL。[Web サイト] フィールドは、Oracle CRM On Demand以外のアプリケーションに試験情報が保存および保守されている場合に便利です。 |
| フォーマット | 試験の提供フォーマット。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| メディア | 試験の提供メディア。 |
| 等級評価方法 | 試験の成績が評価される方法。 |
| 通貨 | 料金の表示に使用される通貨。 |
| 試験料金 | 試験を受けるための料金。 |
| 支払オプション | クレジットカードや小切手など、試験の支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションが許可されている場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの1つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。 |
| 担当者情報セクション | |
| 担当者 | 試験の主な担当者を選択します。Oracle CRM On Demandで担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 担当者: 名前 (名) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 名前 (姓) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 会社 | [担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 担当者: 電子メール | [担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。 |
| 名前 (名) | 試験の担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 名前 (姓) | 試験の担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 会社 | 試験の担当者の会社名。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電子メール | 試験の担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電話 | 試験の担当者の電話番号。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 試験レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|----------------------------|
| 説明 | 試験に関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

試験登録のフィールド

「試験登録」ページでは、試験に登録できます。「試験登録」ページには、試験登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 主要登録情報 | |
| 試験 | 試験の名前。このフィールドは必須です。 |
| 目標 | 試験に登録する目的（存在する場合）。 |
| 登録日 | デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。 |
| 登録状況 | 試験登録の現在の状態。 |
| 試験パートナー | 候補者が登録している特定の試験を管理するパートナー社。 |
| スコア失効日 | スコアまたは成績が失効する日付。 |
| 候補 | 試験を受験する候補者の名前。Oracle CRM On Demandにすでに登録されている担当者であることが必要です。このフィールドは必須です。 |
| 登録番号 | 登録番号は通常一意ですが、Oracle CRM On Demandでは、一意性は強制されません。 |
| 終了日付 | 候補者が試験を完了した日付。 |
| 達成済みスコア | 試験で達成されたスコア（存在する場合）。 |
| 達成済み等級 | 試験で達成された成績評価（存在する場合）。 |
| 試験日 | 試験が実施される日付。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 試験登録の現在の所有者。 |
| 説明 | 試験登録に関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

認定レベル

認定レベルは、特定のスキルセットに対するユーザーの適性を証明します。試験がユーザーの適性を測定するのに対し、認定レベルはユーザーに適性があることを証明します。通常は、ユーザーが1つ以上の試験に合格すると認定レベルが与えられます。そのため、認定レベルは、コースと試験の論理的過程とみなされる場合もあります。

必須ではありませんが、認定レベルには有効期限が関連付けられているのが普通です。つまり、認定レベルを保持するユーザーが認定されていると主張できるのは、定義されている期間のみで、その後は認定レベルを再申請する必要があります。通常、認定レベルに失効日が設定されているのは、授与した企業が（認定レベルを与えられた）スキルや技術が進化したり、古くなったりすることを想定しているためです。

製品と関連付けられている場合もそうでない場合もある、コースや試験の場合とは異なり、認定レベルは、ほとんどすべての場合に、特定の製品や一連の製品に対して与えられます。Oracle CRM On Demandでは、コース、試験、製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付けがサポートされます。これらの関連付けはいずれも必須ではありません。つまり、必要に応じて、これらの中から必要なものを関連付けることができます。一部のケースでは、コース、試験、製品、製品カテゴリまたはソリューションと関連付けられていない認定レベルを定義することもできます。

【認定レベルホームページ】の使用

認定レベルの管理は、【認定レベルホームページ】から開始します。

注:企業の管理者は、【認定レベルホームページ】のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

認定レベルの作成

認定レベルを作成するには、【最近変更された認定レベル】セクションの【新規】ボタンをクリックします。認定レベルの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[認定レベルのフィールド](#) (ページ 589)」を参照してください。

認定レベルリストの使用

【認定レベルリスト】セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、認定レベルの標準のリストについて説明します。

| 認定レベルリスト | 説明 |
|--------------|--------------------------------------|
| 認定レベル (全件) | 所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての認定レベルが表示されます。 |
| 最近作成された認定レベル | 過去30日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての |

| 認定レベルリスト | 説明 |
|-------------------|---|
| | 認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された認定レベルがリストの最初に表示されます。 |
| 最近変更された認定レベル | 過去30日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定レベルがリストの最初に表示されます。 |
| 最近導入された認定レベル | 過去90日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定レベルがリストの最初に表示されます。 |
| 終了予定の認定レベル | 今後90日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される認定レベルがリストの最初に表示されます。 |
| 認定レベル (個人) | ユーザーが所有するすべての認定レベル。 |
| 最近作成された認定レベル (個人) | 過去30日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。 |
| 最近変更された認定レベル (個人) | 過去30日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された認定レベルの表示

最近変更された認定レベルは、[最近変更された認定レベル] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[認定レベルホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [認定レベルホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 認定レベル (全件)
- 最近作成された認定レベル

- 最近変更された認定レベル
- 最近導入された認定レベル
- 終了予定の認定レベル
- 認定レベル (個人)
- 最近作成された認定レベル (個人)
- 最近変更された認定レベル (個人)

[認定レベルホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [認定レベルホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [認定レベルホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に[保存] をクリックします。

認定レベルの管理

認定レベルを管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け](#) (ページ 586)
- [試験およびコースと認定レベルとの関連付け](#) (ページ 586)
- [他の認定レベルへの認定レベルの関連付け](#) (ページ 587)
- [パートナーへの認定レベルの表示](#) (ページ 587)
- [認定レベルのリクエスト](#) (ページ 588)
- [認定レベルリクエストレコードの更新](#) (ページ 588)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け

認定レベルは、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定レベルが1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定レベルを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル製品]、[認定レベル製品カテゴリ] または [認定レベル解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションを認定レベルと関連付けるには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベル製品] セクション、[認定レベル製品カテゴリ] セクションまたは [認定レベル解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：認定レベルが関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定レベルとソリューションを関連付けます。

試験およびコースと認定レベルとの関連付け

通常、認定レベルを取得するには、1つまたは一連のコースを取る必要があります。これらのコースの最後には1つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。認定レベルは試験かコースのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験およびコースと認定レベルを関連付けるには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベル試験] セクションまたは [認定レベルコース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験やコースを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、試験やコースの関係を追加します。

他の認定レベルへの認定レベルの関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、認定レベルを他の認定レベルに関連付けることができます。1つの認定レベルが、ある認定レベルの前提条件、別の認定レベルのフォローアップ、および終了した認定レベルの代替認定レベルになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定レベルの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。認定レベルを授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。たとえば、認定レベルAを保持していることが認定レベルBが認可される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件がOracle CRM On Demandによって強制されることはなく、担当者が認定レベルAを保持していなくても認定レベルBが認可されます。

注：認定レベルがその認定レベル自身と関連付けられないようにするために、**[関連認定レベル]** フィールドを親レコードの認定レベルと同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、**[関連認定レベル]** 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、**[レイアウトを編集]** リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルを別の認定レベルに関連付けるには

- 1 **[認定レベルリスト]** ページで、別の認定レベルに関連付ける認定レベルの名前をクリックします。
- 2 **[認定レベル詳細]** ページの **[関連認定レベル]** セクションで、**[追加]** をクリックします。
- 3 **[関連認定レベル編集]** ページで、関連認定レベルと関連のタイプを選択します。次に **[保存]** をクリックします。

パートナーへの認定レベルの表示

認定レベルはパートナーに自動的に表示されません。認定レベルを表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レベルレコードに関連付けます。

作業前の準備：

企業の管理者は、**[認定レベルチーム]** 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、**[レイアウトを編集]** リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに認定レベルが表示されるようにするには

- 1 **[認定レベル詳細]** ページの **[認定レベルチーム]** セクションで、**[ユーザーを追加]** をクリックします。
- 2 認定レベルチームの編集ページで、認定レベルを表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

認定レベルのリクエスト

特定の製品または製品セットの認定レベルをリクエストするには、Oracle CRM On Demandを使用します。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルをリクエストするには

- 1 [認定レベルリスト] ページで、リクエストする認定レベルの名前をクリックします。
- 2 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルリクエスト] セクションで、[リクエスト認定レベル] をクリックします。
- 3 認定レベルリクエストの編集ページで、認定レベルおよび認定レベルの候補を選択してから [保存] をクリックします。

注：同一担当者の複数の認定レベルリクエストがサポートされています。これは、既存の認定レベルが期限切れである、または前のリクエストが却下されたという理由から、担当者が同一認定レベルを複数回リクエストする必要性が考えられるためです。したがってOracle CRM On Demandでは、リクエスト日が異なるかぎり、同一担当者の同一認定レベルについて複数のリクエストが可能です。

認定レベルリクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定レベルリクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の [状態] フィールドを更新できるのは、チャンネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルリクエストレコードを更新するには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルリクエスト] セクションで、変更するリクエストレコードの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注：[認定レベル状況] フィールドのデフォルト許容値は、[リクエスト済み]、[認可] および [拒否] です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

認定レベルのフィールド

[認定レベル編集] ページでは、認定レベルを追加したり、既存の認定レベルの詳細を更新できます。[認定レベル編集] ページには、認定レベルに関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[認定レベルリスト] ページおよび [認定レベル詳細] ページで認定レベルを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On

Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要情報セクション | |
| 名前 | 認定レベルの名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字などについて企業が設定した命名規則に必ず従い、認定レベルの重複を防ぎます。これは必須フィールドです。 |
| タイプ | この認定レベルに使用する認定レベルタイプ。 |
| 状態 | 認定レベルの状況（[計画済み]、[利用可能] など）。管理者は、状況に指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。 |
| 使用可能期間開始 | 認定レベルがリクエスト可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが認定レベルホームページの [最近導入された認定レベル] リストに表示されるかどうかが決まります。 |
| 認定レベルID | 認定レベルの内部識別子。通常は一意ですが、Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。 |
| プライマリ製品カテゴリー | 認定レベルを問題なく達成した際に担当者が認定されるプライマリ製品カテゴリーの名前。認定レベルの焦点が単一製品カテゴリーに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが複数の製品カテゴリーに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに [Certification Product Categories] 関連項目セクションを使用します。 |
| プライマリ製品 | 認定レベルを問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名前。認定レベルの焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに [認定レベル製品] 関連項目セクションを使用します。 |
| 使用可能期間終了 | 認定レベルがオファーされる最後の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが [認定レベル] ホームページの [終了予定の認定レベル] リストに表示されるかどうかが決まります。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|---|
| 【認定レベル詳細】 セクション | |
| 有効 (月) | 担当者に与えられた認定レベルがその後有効である時間の長さ (月数)。このフィールドは情報提供のみを目的としており、Oracle CRM On Demandでは与えられた認定レベルの有効期間は自動設定されません。 |
| 更新可能 | 担当者に与えられた認定レベルを更新できるかどうかを示します。 |
| Web サイト | 認定レベルに関する追加情報が含まれるページへのURL。認定レベル情報がOracle CRM On Demand以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、[Web サイト] フィールドが役立ちます。 |
| 通貨 | 料金の表示に使用される通貨。 |
| 認定レベル料金 | 認定レベルの提供について請求される料金。 |
| 支払オプション | クレジットカードや小切手など、認定レベルの支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。 |
| 担当者情報セクション | |
| 担当者 | 認定レベルの担当者。 |
| 担当者: 名前 (名) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 名前 (姓) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 取引先 | [担当者] フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 電子メール | [担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 名前 (名) | 認定レベルの担当窓口の名前 (名)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 名前 (姓) | 認定レベルの担当窓口の名前 (姓)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 会社 | 認定レベルの担当窓口の会社。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電子メール | 認定レベルの担当窓口の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 電話 | 認定レベルの担当窓口の電話番号。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 追加情報 | |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 所有者 | 認定レベルレコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 説明 | 認定レベルレコードに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

認定リクエストのフィールド

[認定レベルリクエスト] ページを使用して、認定レベルをリクエストできます。[認定レベルリクエスト] ページには、認定レベルリクエストに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要リクエスト情報 | |
| 認定レベル | リクエスト中の認定レベルの名前。このフィールドは必須です。 |
| 目標 | 認定レベルをリクエストする目的（存在する場合）。 |
| リクエスト日 | リクエスト済み認定レベルの日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。 |
| 認定レベル番号 | 認定レベル番号。通常は一意ですが、Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。 |
| 更新可能 | 認可された認定レベルが更新可能であるかどうかを示します。 |
| 候補 | 認定レベルをリクエストする候補の名前。Oracle CRM On Demand にすでに登録されている担当者であることが必要です。このフィールドは必須です。 |
| 認定レベル日 | 認定レベルが候補に与えられた日付。 |
| 認証状況 | 認定レベルリクエストの現在の状況。 |
| 失効日 | 与えられた認定レベルが失効する日付。 |
| 追加情報 | |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 所有者 | 認定レベルリクエストレコードの現在の所有者。 |
| 説明 | 認定レベルリクエストレコードに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

認定

認定とは、パートナー社が製品を販売したり基準を満たす品質のサービスを提供する上での、能力または適性を証明するものです。認定レベルが個人に与えられるのに対し、認定はパートナー社に与えられます。パートナー社は、複数の要件を満たすと認定が与えられます。通常、従業員総数に対して事前定義された最小人数の従業員が、特定の認定レベルを保有していることが要件の1つとなっています。このように、ある意味で認定とは認定レベルの集まりであり、コースから認定レベルに対する試験への論理的過程における次のステップです。

認定は、製品、製品カテゴリーおよびソリューションに関連付けることができます。また、認定は他の認定に関連付けることもできます。

【認定ホームページ】の使用

認定の管理は、[認定ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[認定ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

認定の作成

認定をリクエストするには、[最近変更された認定] セクションの [新規] ボタンをクリックします。認定の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[認定のフィールド](#) (ページ 598)」を参照してください。

【認定リスト】の使用

[認定リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、認定の標準のリストについて説明します。

| 認定リスト | 説明 |
|-----------|---|
| 認定(全件) | 所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての認定がリストされます。 |
| 最近作成された認定 | 過去30日間に作成された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示される |

| 認定リスト | 説明 |
|---------------|--|
| | ので、最近作成された認定がリストの最初に表示されます。 |
| 最近変更された認定 | 過去30日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定がリストの最初に表示されます。 |
| 最近導入された認定 | 過去90日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定がリストの最初に表示されます。 |
| 終了予定の認定 | 今後90日以内に終了予定である、アクセスできるすべての認定。デフォルトの並べ替え順は古い順であるため、最初に終了する認定がリスト内で最初に表示されます。 |
| 認定(個人) | 自分が所有するすべての認定。 |
| 最近作成された認定(個人) | 最近30日以内に作成された、自分が所有するすべての認定。 |
| 最近変更された認定(個人) | 最近30日以内に更新された、自分が所有するすべての認定。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された認定の表示

[最近変更された認定] セクションでは、最近変更された認定が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[認定ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [認定ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 認定(全件)
- 最近作成された認定
- 最近変更された認定

- 最近導入された認定
- 終了予定の認定
- 認定(個人)
- 最近作成された認定(個人)
- 最近変更された認定(個人)

[認定ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [認定ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [認定ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

認定の管理

認定を管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け](#) (ページ 595)
- [他の認定への認定の関連付け](#) (ページ 595)
- [認定に関する認定レベル要件の記録](#) (ページ 596)
- [パートナーに認定を表示](#) (ページ 596)
- [認定のリクエスト](#) (ページ 597)
- [認定リクエストレコードの更新](#) (ページ 597)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け

認定は、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定が1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] または [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションに認定を関連付けるには

- 1 [認定詳細] ページの [認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：認定が関連付けられているソリューションが1つであるか複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定をソリューションに関連付けます。

他の認定への認定の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、認定を他の認定に関連付けることができます。ある認定を、別の認定の前提条件、フォローアップおよび（終了済み認定などの）代替に指定できます。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定の全体表示と相互依存関係の全体表示をパートナーに提供することを主な目的としています。認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。そのため、たとえば、認定Aを保持していることが認定Bを授与される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件がOracle CRM On Demandによって強制されることはなく、パートナーが認定Aを保持していなくても認定Bが授与されます。

注：認定をそれ自体に関連付けできないようにするため、[関連認定] フィールドは親レコードの認定と同じにできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、[関連認定] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定を別の認定に関連付けるには

- 1 [認定リスト] ページで、別の認定に関連付ける認定の名前をクリックします。
- 2 [認定詳細] ページの [関連認定] セクションで、[追加] をクリックします。

- 3 関連認定の編集ページで、関連認定および関係のタイプを選択し、[保存] をクリックします。

認定に関する認定レベル要件の記録

認定とは、パートナー社が製品またはサービスを提供するための能力または適性を証明するものです。Oracle CRM On Demandを使用して、認定に関する認定レベル要件を設定できます。たとえば、パートナー社がこの認定を認可されるために、従業員の10%が適切な認定レベルを保有しており、この認定レベルを保有する最小従業員数が2であることを要求します。つまり、企業の従業員名簿に40人の技術従業員が存在する場合、この企業では少なくとも4人の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。企業の従業員名簿に15人の従業員のみが存在する場合、この企業では2人の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。

Oracle CRM On Demandでは、認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。この情報は情報目的としてのみ取得され、認定要件をパートナーに通知することを主な目的としています。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定認定レベル] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定に関する認定レベル要件を記録するには

- 1 [認定リスト] ページで、認定レベル要件を記録する認定の名前をクリックします。
- 2 [認定詳細] ページの [認定認定レベル] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [認定レベル] ピックリストから、適切な認定レベルを選択します。
- 4 [認定レベル数] フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な最小従業員数として定義する場合に、数値を入力します。
- 5 [認証済み従業員の割合] フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な従業員の最小割合として定義する場合に、割合を入力します。続いて [保存] をクリックします。

パートナーに認定を表示

認定はパートナーに自動的に表示されません。認定を表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レコードに関連付けます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定チーム] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに認定が表示されるようにするには

- 1 [認定詳細] ページの [認定チーム] セクションで、 [ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 認定チームの編集ページで、認定を表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。
注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。
- 3 [保存] をクリックします。

認定のリクエスト

企業が認定の要件を満たしていると確信している場合、パートナー社から認定をリクエストできます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定リクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定をリクエストするには

- 1 [認定リスト] ページで、リクエストする認定の名前をクリックします。
- 2 [認定詳細] ページの [認定リクエスト] セクションで、 [リクエスト認定] をクリックします。
- 3 認定リクエストの編集ページで、認定およびパートナーを選択し、 [保存] をクリックします。

注：パートナー社は、既存の認定が期限切れであるか、前のリクエストが却下されたために、同じ認定を複数回リクエストする必要がある可能性があります。したがって、Oracle CRM On Demandでは、リクエスト日が異なる場合にかぎり、同一パートナー社について同一認定の複数リクエストを許可していません。

認定リクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定リクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の [状況] フィールドを更新できるのは、チャンネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定リクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定リクエストレコードを更新するには

- 1 「認定詳細」 ページの 「認定リクエスト」 セクションで、変更するリクエストレコードの 「編集」 リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 「保存」 をクリックします。

注： 「認定状況」 フィールドのデフォルト許容値は、 「リクエスト済み」 、 「認可」 および 「拒否」 です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

認定のフィールド

「認定編集」 ページでは、認定を追加したり、既存の認定の詳細を更新したりできます。「認定編集」 ページには、ある認定に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： 「認定リスト」 ページおよび 「認定詳細」 ページで認定を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。管理者は、フィールドを追加して認定に含めることもできます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| 主要情報セクション | |
| 名前 | 認定の名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字の区別などについて企業が設定した命名規則を必ず遵守し、重複した認定を作成しないようにしてください。このフィールドは必須です。 |
| タイプ | この認定に使用する認定タイプ。 |
| 状態 | 認定の状況（ 「計画済み」 、 「利用可能」 など）。管理者は、 「状況」 フィールドに指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。 |
| 使用可能期間開始 | 認定が使用可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定が 「認定ホームページ」 の 「最近導入された認定」 リストに表示されるかどうかが決まります。 |
| 認定ID | 認定の内部識別子。通常は一意ですが、Oracle CRM On Demandでは一意性は強制されません。 |
| プライマリ製品カテゴリー | 認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品カテゴリーの名前。認定の焦点が単一製品カテゴリーに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品カテゴリーに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに 「認定製品カテゴリー」 関連項目セクションを使用します。 |

| フィールド | 説明 |
|--------------------|---|
| プライマリ製品 | 認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名前。認定の焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに [認定製品] 関連項目セクションを使用します。 |
| 使用可能期間終了 | 認定が使用可能である最後の日。このフィールドを指定すると、この認定が [認定ホームページ] の [終了予定の認定] リストに表示されるかどうかが決まります。 |
| 【認定詳細】セクション | |
| 有効 (月) | パートナー社に与えられた認定がその後有効である時間の長さ (月数)。 |
| 更新可能 | パートナー社に与えられた認定を更新できるかどうかを示します。 |
| Web サイト | 認定に関する追加情報が含まれるページへのURL。認定情報がOracle CRM On Demand以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、[Web サイト] フィールドが役立ちます。 |
| 通貨 | 料金の表示に使用される通貨。 |
| 認定料金 | 認定の提供について請求される料金。 |
| 支払オプション | クレジットカードや小切手など、認定の支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。 |
| 担当者情報セクション | |
| 担当者 | 認定の主要担当窓口を選択します。Oracle CRM On Demandで担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 担当者: 名前 (名) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 名前 (姓) | [担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 取引先 | [担当者] フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 担当者: 電子メール | [担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。 |
| 名前 (名) | 認定の担当窓口の名前 (名)。このフィールドは、担当者がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ使用します。 |
| 名前 (姓) | 認定の担当窓口の名前 (姓)。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 会社 | 認定の担当窓口の会社名。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 電子メール | 認定の担当窓口の電子メールアドレス。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 電話 | 認定の担当窓口の電話番号。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 認定レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |
| 説明 | 認定レコードに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

認定リクエストのフィールド

[認定リクエスト] ページでは、認定をリクエストできます。[認定リクエスト] ページには、認定リクエストに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 主要リクエスト情報 | |
| 認定 | リクエスト中の認定の名前。このフィールドは必須です。 |
| 目標 | 認定をリクエストする目的（存在する場合）。 |
| リクエスト日 | リクエスト済み認定の日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。 |
| 認定番号 | 認定番号。通常は一意ですが、Oracle CRM On Demandでは一意性は強制されません。 |
| 更新可能 | 認可された認定が更新可能であるかどうかを示します。 |
| パートナー | 認定をリクエストするパートナー社の名前。このフィールドは必須です。 |
| 認定日 | 認定がパートナー社に与えられた日付。 |
| 認定状況 | 認定リクエストの現在の状況。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---------------------------------|
| 失効日 | 与えられた認定が失効する日付。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 認定リクエストレコードの現在の所有者。 |
| 説明 | 認定リクエストに関する追加情報。2,000字まで入力できます。 |

9

ライフサイエンス

Oracle CRM On Demand

には、ライフサイエンスの情報、および製薬業のセールスプロセスを管理するために様々なレコードタイプが用意されています。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでは次のタブを使用できます。

イベント。これらのページを使用して、教育イベントや顧客イベント、およびそれらのイベントへの招待者などのイベント管理を行います。

担当者の都道府県免許。これらのページでは、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細を記録し、セールス要員が提供したサンプルの署名を検証します。

在庫期間。これらのページでは、基準（たとえば、暫定監査カウント、最終監査カウント、調整の実行など）を計画および評価するためのセールス要員を編成します。

サンプルトランザクション。これらのページでは、様々なタイプのサンプルトランザクション（振替、通知、調整、支出、または提供のサンプルトランザクション）および関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

割当。これらのページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当て、サンプル製品の数量、およびサンプル製品を配布できる期間を追跡します。

サンプルロット。{2}：これらのページでは、サンプル製品のロット番号を追跡します。

サンプル免責条項。これらのページでは、サンプル製品の免責条項を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン。これらのページでは、メッセージプラン（セールスユーザーに対してPCまたはタブレットPCを使用して実施されるプレゼンテーション）を管理します。

メッセージプラン項目。これらのページでは、メッセージプランを構成する項目を指定します。

メッセージプラン項目関係。これらのページでは、プライマリメッセージプラン項目をサポートするためのオプション情報を提供するプレゼンテーション項目を指定します。

ブロック製品。これらのページを使用して、特定の担当者に対して特定の製品がブロックされていることを指定します。

HCP担当者割当。これらのページを使用して、医療の専門家に関連付けられた割当を作成、更新および削除します。

ライフサイエンスプロセス

Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionを使用して、次のタスクを実行できます。

イベントの追跡

イベントページを使用して、教育イベントなどのイベントを計画および追跡します。イベントは、オフィスで顧客が行うランチタイム講習のように簡易的な場合もあれば、企業のシリーズ講習や全国営業会議のように複雑な場合もあります。イベントの計画方法と追跡方法の詳細は、「[イベント](#) (ページ 607)」を参照してください。

ビジネス計画

ビジネス計画の各ページは、製薬業のビジネス計画活動の基盤となります。取引先、担当者、および製品に対する目標を設定できます。これらの目標は、長期戦略計画、短期目標、階層取引先計画、主要なオピニオンリーダー計画、またはブランド計画にリンクできます。ビジネス計画の管理方法の詳細は、「[ビジネス計画](#) (ページ 401)」を参照してください。

担当者と取引先の詳細の取得およびセールスコールの計画

セールスコールに関する詳細情報は、[\[担当者詳細\]](#) ページおよび [\[取引先詳細\]](#) ページのコール活動部分を使用して取得および格納できます。これらのページには、コール活動のリストが示され、担当者または取引先に対するコール履歴が表示されます。[\[担当者\]](#) ページの使用方法の詳細は、「[担当者](#) (ページ 304)」を参照してください。[\[取引先\]](#) ページの使用方法の詳細は、「[取引先](#) (ページ 279)」および「[活動リストの使用](#) (ページ 206)」を参照してください。

セールスコールの計画

セールス要員は、関連担当者および関連取引先の関係を確認することによって、取引先に対するコール前計画タスクを実行できます。担当者に対する最適なコール時刻および担当者の有効な医師免許も確認できます。この計画によって、セールス要員は次の内容を確認できます。

- 説明する製品
- 提供するサンプルまたはプロモーションアイテムの数
- セールスコールを完了するために取得する署名

これらのタスクの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) (ページ 212)」、「[最適コール時刻の追跡](#) (ページ 320)」、「[担当者の州免許](#) (ページ 615)」、および「[大量コール計画](#) (ページ 218)」を参照してください。

規制ガイドラインに準拠するための顧客情報の取得

顧客訪問に関する次の情報を取得できます。

- 製品詳細
- 顧客に提供するサンプル
- 顧客が要求しているサンプル
- 顧客に提供するプロモーションアイテムまたは教育アイテム
- 説明するメッセージプラン
- メッセージ応答
- 取得する顧客署名

この情報は通常、食品医薬品局（FDA）、および他国の同様の機関の規制に準拠するために必要です。この情報は、担当者詳細レコードのコール活動リストページに格納できます。活動の各ページの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [カレンダーと活動](#) (参照 "[カレンダー/活動](#)" ページ 191)
- [活動リストの使用](#) (ページ 206)
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) (ページ 212)

サンプルの管理

サンプル管理者は、セールス要員に対する在庫期間、割当レコード、サンプル在庫レコードの作成など、ビジネスプロセスを実行できます。セールス要員は、サンプル管理者の要求に応じて在庫監査レポートを作成し、在庫期間を処分または調整できます。さらに、在庫の調整、サンプルの振替（内部/外部）、およびサンプルの提供を実行できます。サンプルの提供では、支出トランザクションが作成されます。これらのタスクの詳細は、「[サンプルの管理](#) (ページ 618)」を参照してください。

顧客プレゼンテーションの管理

セールス組織およびマーケティング組織は、マルチメディアまたはグラフィックファイルコンテンツを管理し、メッセージプランを作成してフィールドセールス要員に配布できます。また、セールス組織は、顧客の応答に関する基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。これらの基準は、分析のためにマーケティング組織に渡されます。Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionは、オフラインのクライアントアプリケーションとともに使用します。クライアントは、顧客にプレゼンテーションを行い、顧客の応答の基準を取得するために必要です。プレゼンテーションのコンテンツおよびメッセージプランを管理するには、セールスプレゼンテーションソフトウェアである、パーソナライズコンテンツ配信（PCD）を使用します。PCDの詳細は、「[パーソナライズコンテンツ配信](#) (ページ 710)」を参照してください。

分析の管理

製薬会社内のセールス要員、マーケティング組織、管理チームまたは管理者チームは、分析内で詳細な分析レポートを作成できます。コール履歴、イベント、およびPCDには分析コンポーネントが用意されており、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionのこれらのエリアでの分析を管理できます。分析の使用に関する詳細は、「[分析の概要](#) (ページ 952)」を参照してください。

統合イベントとワークフローの作成

統合イベントは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- 活動
- ビジネス計画
- キャンペーン
- 担当者の都道府県免許
- イベント
- 資金
- 資金リクエスト

- HCP担当者割当
- 在庫期間
- MDF リクエスト
- メッセージプラン
- 目標
- オーダー
- サンプル在庫
- サンプルロット
- サンプルリクエスト
- サンプルリクエスト項目
- サンプルトランザクション
- トランザクション項目

統合イベントとワークフローの詳細は、「統合イベントについて」および「ワークフローの作成」を参照してください。

活動アセスメントの実行

企業の管理者が活動アセスメントスクリプトを設定している場合、取引先または担当者について、タスク、アポイント、コールまたは予定コールのアセスメントを実行できます。アセスメントの詳細は、「アセスメントスクリプトの設定」および「[活動アセスメントスクリプトの使用](#) (ページ 234)」を参照してください。

ライフサイエンスレコードタイプへのブックの追加

ブックは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- 割当
- ビジネス計画
- イベント
- HCP担当者割当
- 在庫監査レポート
- 在庫期間
- 目標
- サンプルロット
- サンプルトランザクション

各レコードタイプのブックセクタで、ユーザーに対してデフォルトで表示されるブックを指定できます。詳細は、「ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定」を参照してください。ブック全般についての詳細は、「ブックの管理」を参照してください。

イベント

[イベント] ページを使用して、教育セミナー、シンポジウム、顧客感謝イベントなどのイベントを計画および追跡します。イベントは、オフィスで顧客が行うランチタイム講習のように簡易的な場合もあれば、はシリーズ講習や全国営業会議のように複雑な場合もあります。

注意: イベントおよび関連する招待者レコードタイプはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionにパッケージ化されていますが、企業がOracle CRM On Demand Life Sciences Editionを使用していない場合でも、レコードタイプを企業向けに設定するようにOracle CRM On Demand Customer Careに要求できます。ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。イベントの追跡を担当しないユーザーの場合、[イベント] タブは使用不可になっています。

イベントホームページの使用

イベントの管理は、イベントホームページから開始します。

注: 企業の管理者は、イベントホームページのレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

イベントの作成

イベントを作成するには、[最近表示されたイベント(個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[イベントのフィールド](#) (ページ 613)」を参照してください。

イベントリストの使用

イベントリストセクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、イベントの標準のリストについて説明します。

| イベントリスト | フィルター |
|--------------|---|
| イベント (全件) | イベント名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべてのイベント。 |
| 今月のイベント (全件) | [状態] が [有効]、[進行中]、[計画済み] のいずれかであり、[開始日] が今月のイベント。 |
| 現在のイベント (全件) | 次の条件の両方を満たすイベント。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [状態] が [有効]、[進行中]、[計画済み] である。 ■ [開始日] が今日から30日、今日から60日後である。 |
| 最近作成されたイベント | 作成日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。 |
| 最近変更されたイベント | 変更日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。 |

| イベントリスト | フィルター |
|----------|---------------------------|
| イベント（個人） | [所有者] フィールドに自分の名前を含むイベント。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたイベントの表示

[最近更新されたイベント(個人)] セクションには、最近変更したイベントが表示されます。

イベント関連タスクの表示

[医学教育に関連するタスク] セクションには、割り当てられたタスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。また、次の情報も表示されます。

- **締切日**。従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
- **矢印**。従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先度（[1-高]、[2-中]、または[3-低]など）。タスクの優先度は、矢印によって示されます。上矢印は高い優先度、矢印なしは中程度の矢印、下矢印は低い優先度を示しています。

注：企業の管理者が[優先順位] フィールドの表示値をデフォルト値から変更すると（たとえば、デフォルト値の [1-高い] から「最高位」に変更すると）、企業の管理者が1-ラベル、2-ラベルまたは3-ラベルというパターン（ラベルは企業の管理者がタスク優先順位につけた名前）を使用しない限り、Oracle CRM On Demandでは、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されません。この場合、Oracle CRM On Demandでは、1-ラベルには上向き矢印が表示され、2-ラベルには矢印が表示されず、3-ラベルには下向き矢印が表示され、他の表示値には矢印が表示されません。たとえば、Oracle CRM On Demandでは、「1-自分の最高位」という値には上向き矢印が表示されますが、「自分の最高位」という値には矢印が表示されません。Oracle CRM On Demandでは、[優先順位] フィールドのピックリストに企業の管理者が追加したカスタム値には矢印が表示されません。[優先順位] フィールドなどのピックリストのデフォルト値の変更の詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)」を参照してください。

- **件名**。タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
- **イベント**。このタスクに関連付けられているイベント。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

イベントホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のイベントホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- イベント関連タスク
- 最近作成されたイベント
- 最近変更されたイベント
- 最近作成されたイベント(個人)
- 最近更新されたイベント(個人)
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションをイベントホームページで表示可能にできます）。

イベントホームページにセクションを追加するには

- 1 イベントホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 イベントホームページレイアウトページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [イベント](#) (ページ 607)
- [イベントの管理](#) (ページ 609)
- [イベントのフィールド](#) (ページ 613)

イベントの管理

イベントおよび招待者の管理方法については、次のトピックを参照してください。

- [イベントへの招待者の追跡](#) (ページ 610)
- [イベントおよびアポイントの同期について](#) (ページ 235)

注意: イベント機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの使用](#) (ページ 46)

- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [イベント](#) (ページ 607)
- [イベントのフィールド](#) (ページ 613)
- [イベントホームページの使用](#) (ページ 607)

イベントへの招待者の追跡

招待者に次のアクションを実行できます。

- イベントの招待者をそれらの署名によって追跡します。たとえば、これにより、トレードショーイベントへの招待者の出席を確認してイベント招待についてフィードバックを保存します。オプションで、イベントの関連情報項目として見込み客、商談または取引先のレコードを表示することもできます。
- イベントに任意の数の招待者を追加します。ただし、一度に追加できる招待者は最大で145人です。つまり、追加できる招待者の数に制限はありませんが、招待者は最大145人のグループ単位でしか追加できません。
- イベント詳細ページから1人または複数の招待者をイベントに追加します。[担当者詳細]ページから1人の担当者をイベントの招待者として追加することもできます。

([イベント]レコードから) イベントに招待者を追跡するには

- 1 [イベント] レコードを選択します。
イベントの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 イベント詳細ページで、[招待者] セクションまでスクロールダウンします。
注: 詳細ページレイアウトに [招待者] セクションを追加するには、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [招待者] タイトルバーで、次のいずれかを実行して招待者を追加します。

- [新規] をクリックし、イベントに招待者を1度に1人ずつ追加します。
- [追加] をクリックし、イベントに招待者を1度に5人まで追加します。
- イベントに一度に追加する招待者が5人を上回る場合は、[リスト追加] をクリックします。

注意: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile

Salesアプリケーションでイベントレコードを使用する予定がある場合は、[リスト追加] をクリックして招待者を追加しないでください。このレコードタイプでは、同期に必要な変更トラッキングがサポートされていません。かわりに「追加」または「新規」をクリックします。[追加] または [新規] をクリックすると、それぞれ異なる招待者詳細ページが開き、一度に単一の招待者レコードまたは最大5件の招待者レコードを更新できます。[リスト追加] をクリックすると [担当者検索] ウィンドウが開き、一度に5人を上回る数の担当者を招待者として選択できます。

- 4 [新規] または [追加] をクリックした場合は、招待者詳細ページで次の情報を入力または更新します。
 - a [担当者名] フィールドで、[ルックアップ] アイコンをクリックし、招待者として追加する既存の担当者を選択します。(これは必須フィールドです。)
イベント名は、イベント詳細ページのイベント名にデフォルト設定されます。
 - b [招待者状況] フィールドで、ドロップダウンリストから招待者の状況を選択します。デフォルトの状況は [保留中] に設定されています。(これは必須フィールドです。)
 - c 必要に応じて、[セッション詳細] および [コメント] フィールドの情報を追加します。
 - d [招待者] レコードを保存します。

注:

[招待者] タイトルバーで [新規] または [追加] のどちらをクリックしたかによって異なる招待者詳細ページが開き、1度に単一の招待者レコードまたは複数の招待者レコードを更新できます。

- 5 [リスト追加] をクリックした場合は、招待者として追加するすべての担当者を [担当者検索] ウィンドウで選択し、[OK] をクリックします。

注意:

ブックを使用して検索をフィルター処理し、取引先名、担当者タイプ、名前(姓)および名前(名)で検索できます。[新規] をクリックして、[検索] ウィンドウから新しい担当者を追加することもできます。作成した招待者レコードの招待者フィールドでデフォルト値の更新が必要な場合は、イベント詳細ページのインライン編集または[招待者詳細]ページを使用して編集します。

- 6 イベント詳細ページで、必要に応じてフィールドを更新します。
イベントフィールドの詳細は、「[イベントフィールド](#) (参照 "[イベントのフィールド](#)" ページ 613)」を参照してください。
- 7 イベントへの出席を確認するためなどでイベントの招待者が署名を提供する必要があり、管理者が [招待者] ページレイアウトで [署名状態] フィールドを設定してある場合は、各招待者レコードでこのフィールドの状況を確認できます。
署名の取得後は、Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesなどの外部アプリケーションで検証され、Webサービスを介して [署名状態] フィールドが設定されます。このフィールドの設定後に、Oracle CRM On DemandのUIを使用してそれをクリアすることはできません。担当者名などの署名詳細、または署名取得日時を表示するには、その招待者に対応する担当者レコードの署名関連項目レコードを表示する必要があります。

- 8 管理者が見込み客、商談または取引先のレコードを関連情報項目として設定してある場合は、[追加] をクリックして、イベントの対象となる取引先、見込み客または商談を追加できます。

必要に応じて、[編集] ドロップダウンメニューの [削除] リンクをクリックすることで、関連情報項目セクション内の取引先、見込み客または商談を削除できます。

注:

関連情報項目セクションで新しい取引先、見込み客または商談を作成することはできません。管理者は、取引先、見込み客または商談が参加するすべてのイベントを表示できるように、イベントレコードを取引先、見込み客または商談のレコードの関連情報項目として設定することもできます。

- 9 [イベント] レコードを保存します。
- 10 (オプション) イベントレコードでは、[招待者詳細] ページから次の方法で新しい招待者レコードを作成できます。
- a イベントレコードで、[招待者] セクションに移動し、招待者レコードのドロップダウンリストから [表示] を選択します。
 - b [招待者詳細] ページで、[新規] をクリックして新規招待者レコードのフィールドを完成させます。
 - c [保存] をクリックして新規招待者レコードを保存します。

Oracle CRM On

Demandによって [招待者] セクションにリストされている最初の招待者の [詳細] ページに戻されます。作成した新しい招待者レコードを表示するには、イベント詳細ページに戻ります。新しく作成した招待者レコードが [招待者] セクションにリストされています。

([担当者]レコードから) イベントへの招待者を追跡するには

- 1 [担当者]レコードを選択します。
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」(参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69)を参照してください。
- 2 [担当者詳細]ページで、[イベント]セクションまでスクロールします。
注: [詳細]ページレイアウトに[イベント]セクションを追加するには、「[詳細ページレイアウトの変更 \(ページ 872\)](#)」を参照してください。
- 3 イベントのタイトルバーで、[新規]をクリックして1人の招待者をイベントに追加します。
招待者の編集ページで、担当者名は[担当者詳細]ページの担当者にデフォルト設定されます。
- 4 [招待者状況] フィールドで、ドロップダウンリストから招待者の状況を選択します。(これは必須フィールドです。)
デフォルトの状況は [保留中] に設定されています。
- 5 イベントのルックアップセレクトアを使用して、招待者のイベントを選択します。(これは必須フィールドです。)
- 6 必要に応じて、[セッション詳細] および [コメント] フィールドの情報を追加します。
- 7 [招待者] レコードを保存します。

Oracle CRM On

Demandでは、イベント詳細ページの[招待者]セクションで担当者を招待者としてリストし、[担当者詳細]ページの[イベント]セクションにイベントをリストします。

イベントのフィールド

イベント編集ページを使用して、イベントを追加したり、既存のイベントの詳細を更新したりできます。イベント編集ページには、イベントで使用可能なフィールドのすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| イベント詳細情報 | |
| 名前 | イベントの名前。150文字まで。デフォルトでは、必須フィールド。 |
| 場所 | 100文字に制限されます。 |
| 開始日 | デフォルトは現在の日時です。デフォルトでは、必須フィールド。 |
| 終了日 | デフォルトは、現在の日時の1時間後です。デフォルトでは、必須フィールド。 |
| 確認日 | 招待者宛てにイベントの確認を送付する目標日。 |
| 状態 | イベントの状態。デフォルト値は、[有効] [取消済み]、[完了]、[進行中]、[無効化]、[計画済み]です。 |
| タイプ | イベントのタイプ。30文字に制限されます。デフォルト値は、[CD_ROMプレゼンテーション]、[会議]、[病院表示]、[ジャーナルクラブ]、[昼食講習]、[ミーティング]、[ラウンド]、[セミナー]、[シンポジウム]、[ショー]、[取引]です。 |
| 予算 | 指定した通貨での予算。デフォルトは、システムの通貨に設定されています。通貨は、管理者が[活動通貨]フィールドを使用して設定します。このフィールドを使用する場合は、企業の管理者がこのフィールドを[イベント]ページレイアウトに追加する必要があります。ページレイアウトにフィールドを追加する方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。 |
| 最大出席者 | このイベントに参加できる招待者の最大人数。 |
| 製品 | イベント実施中に強調表示する必要がある製品。製品を選択することも、製品カテゴリーを選択することもできますが、両方選択することはできません。 製品を追加するには、企業の管理者が[管理]に移動して[コンテンツ管理]をクリックします。 |
| 製品カテゴリー | イベント実施中ハイライトする必要がある製品カテゴリー。製品を選択することも、製品カテゴリーを選択することもできますが、両方選択することはできません。 製品カテゴリーを追加するには、企業の管理者が[管理]に移動して[コンテンツ管理]をクリック |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| | します。 |
| CME 履修単位 | このイベントでのCME (Continuing Medical Education) の履修単位数。 注意: 管理者はCE履修単位や生涯教育履修単位などのより一般的な名称を使用してこのフィールドをカスタマイズできます。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | イベントレコードの所有者。 一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 [所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47) 」を参照してください。 |
| 所有者氏名 | イベントレコードの所有者。 |
| イベント目標 | 500文字に制限されます。デフォルトでは、必須フィールド。 |
| 説明 | 250文字に制限されます。 |
| セッション詳細 | セッションの詳細。500文字に制限されます。 |
| 所有者氏名 | イベントレコードの所有者。 |
| 変更 | このイベントを最後に変更した日付とユーザー。 |

関連情報

イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [イベント \(ページ 607\)](#)
- [イベントホームページの使用 \(ページ 607\)](#)
- [イベントの管理 \(ページ 609\)](#)

担当者の州免許

[担当者の都道府県免許] ページを使用して、担当者の州免許を作成、更新、および追跡します。

[担当者の都道府県免許] には、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細が記録されます。このページは、セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するために使用します。医師は常に州ごとに有効な免許を1つのみ保持します。司法管轄区域内における医師開業免許は更新されます。アメリカ合衆国以外での実装の場合、[都道府県] フィールドは必須ではありません。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。担当者の州免許情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[担当者の都道府県免許] タブは使用不可になっています。

[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用

担当者の州免許レコードの管理は、[担当者の都道府県免許ホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[担当者の都道府県免許ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

担当者の州免許の作成

新しい担当者の州免許を作成するには、[最近変更された担当者の都道府県免許] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[担当者の州免許フィールド](#) (ページ 617)」を参照してください。

担当者の州免許リストの使用

[担当者の都道府県免許リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、担当者の州免許の標準リストについて説明します。

| 担当者の州免許リスト | フィルター |
|-------------------|---|
| 担当者の都道府県免許 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての担当者の州免許が表示されます。 |
| 最近変更された担当者の都道府県免許 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての担当者の州免許が、変更日に基づいて並べ替えて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の担当者の州免許の表示

[最近変更された担当者の都道府県免許] セクションには、最近表示した担当者の州免許が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[担当者の都道府県免許ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [担当者の都道府県免許ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された担当者の都道府県免許
- 最近変更された担当者の都道府県免許
- 最近作成された担当者の都道府県免許 (個人)
- 最近変更された担当者の都道府県免許 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [担当者の都道府県免許ホームページ] で表示可能にできます)。

[担当者の都道府県免許ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [担当者の都道府県免許ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [担当者の都道府県免許ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

担当者の州免許の管理

担当者の都道府県免許を管理する手順は、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する担当者の州免許情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の都道府県免許](#) (参照 "[担当者の州免許](#)" ページ 615)
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\] の使用](#) (ページ 615)
- [担当者の州免許フィールド](#) (ページ 617)

担当者の州免許フィールド

[[担当者の都道府県免許編集](#)] ページでは、担当者の州免許を追加したり、既存の担当者の州免許情報を更新できます。[[担当者の都道府県免許編集](#)] ページには、担当者の州免許に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[[担当者の都道府県免許リスト](#)] ページおよび[[担当者の都道府県免許詳細](#)] ページで担当者の州免許情報を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注:企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、担当者の州免許の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 担当者 | この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。[ルックアップ] アイコンをクリックして、担当者を選択します。(必須)。 |
| 免許証番号 | 担当者の免許証番号(必須)。(必須)。 |
| 都道府県 | 免許証番号と関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は[NJ]を選択します。 注: 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、[都道府県] フィールドは必須ではありません。 |
| 失効日 | 免許が失効する日付(MM/DD/YYYY)。たとえば、10/31/2009などです。[カレンダー] アイコンを使用して失効日を選択します。 |
| 状態 | 免許の状態。[有効] または [無効] のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効。 州免許が検証済みの場合は、このフィールドを [有効] に設定します。 ■ 無効。 州免許が不要になった場合は、このフィールドを [無効] に設定します。 |

関連情報

担当者の州免許の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の都道府県免許](#) (参照 "[担当者の州免許](#)" ページ 615)
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\] の使用](#) (ページ 615)

- [担当者の州免許の管理](#) (ページ 616)
- [有効な州免許がない担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定](#)

サンプルの管理

ほとんどの主要製薬会社は、通常のフィールドセールス活動の一環として、医療の専門家に対して無料のサンプルを提供しています。アメリカ合衆国では、サンプルの配布は食品医薬品局（FDA）によって規制され、少なくとも年に1回は調整する必要があります。このトピックでは、Oracle CRM On Demandサンプル管理を使用して、サンプルおよびプロモーションアイテムの電子在庫を管理および保守する方法について説明します。管理者は、サンプル在庫を設定および保守でき、サンプルの配布、振替、受取り、差異、調整、在庫カウントを監視できます。エンドユーザーは、Oracle CRM On Demandのサンプル管理を使用して、サンプル在庫の電子在庫の追跡、サンプル振替の作成、サンプル振替の受取りの通知、調整のための在庫残高の調整を実行します。

Oracle CRM On

Demandのサンプル管理では、サンプル管理者およびセールス要員は、組織のあらゆるレベルでサンプル提供を測定および監視できます。サンプル管理者のタスクとエンドユーザーのタスクの相違については、次のトピックを参照してください。

サンプル管理のシナリオ

このトピックでは、サンプルを医療の専門家に配布するサンプル管理者およびセールス要員（エンドユーザー）が実行するプロセスを示す例について説明します。企業のビジネス要件によって、プロセスは異なる場合があります。

ある製薬会社が新製品を市場に投入しようとしています。サンプル在庫を設定するために、サンプル管理者は製品をデータベースに追加し、ロット番号を関連付け、サンプルをセールス要員に割り当て、マネージャとフィールドのセールス要員にサンプルを振り替えます。次に、セールス要員は、自分のテリトリー内の医師を訪問し、新しいサンプルを提供します。1か月後、各セールス要員は、自分の在庫を調整するように本社から要求されます。新しい在庫期間は、セールス要員が各在庫レコードの最終カウントを提供した後に開始します。調整の実行時に、セールス要員が在庫に差異があることに気付いたとします。セールス要員は、必要な修正を実行した後、正しい調整を実行し、在庫に「完了」および「調整済」のマークを付けます。

このシナリオのサンプル管理者には、自社のサンプル在庫を管理し、規則およびガイドラインに準拠していることを確認する責任があります。この役割では、サンプル管理者は、サンプルのマスター在庫を設定した後、サンプルを各エンドユーザーに振り替えます。エンドユーザーは出荷を受け取り、在庫の受取りまたは通知を送信します。受け取ったサンプルは、Oracle CRM On Demandにより、各自の在庫カウントに自動的に記録されます。

このシナリオでは、セールス要員、セールス要員のマネージャ、およびサンプル管理者が、出荷数量と受取数量の差異を監視できます。

管理者の手順

サンプル管理者は、次のタスクを実行するために、Oracle CRM On Demandでサンプル管理の管理権限が必要です。

- サンプルを製品として定義し、Oracle CRM On Demandデータベースに追加します。企業の製品の設定方法については、「[コンテンツ管理](#)」を参照してください。
- 組織でロット番号を使用してサンプルを追跡している場合は、ロット番号を定義してサンプル製品に関連付けます。詳細については、「[サンプルロット](#) (ページ 688)」を参照してください。
- サンプルの在庫を設定します。サンプル在庫の各レコードによって、サンプル提供処理に適格として分類されている製品に関する情報がセールス要員に提供されます。詳細については、「[サンプル在庫](#) (ページ 629)」を参照してください。

618 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

- 割当を設定し、サンプルをセールス要員に割り当てます。割当レコードによって、サンプル提供コールの実行時に、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、サンプルに関連付けられている制限（たとえば、1回のコールで提供を許可される最大数量）も定義されます。詳細については、「[割当](#)（ページ 679）」を参照してください。

サンプル管理スキームにおいて、特定の医療の専門家（HCP）からの製品をブロックしたり、医療の専門家が使用できる特定の製品の数量を制限できる場合、割当の詳細は、「[HCP担当者割当](#)（ページ 684）」または「[ブロック製品](#)（ページ 748）」を参照してください。

- 在庫期間を設定します。在庫期間は、サンプルまたはプロモーションアイテムの移動の追跡が可能な定義期間です。管理者およびセールス要員は、在庫期間内の全初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、レポート、および調整を実行します。詳細については、「[在庫期間](#)（ページ 620）」を参照してください。
- サンプルをフィールドのエンドユーザーに振り替えます。詳細は、「[サンプル振替の作成](#)（ページ 641）」を参照してください。
- サンプル活動を監視します。監視する活動には、サンプル提供、従業員と本社間のサンプル振替、ユーザー在庫カウント、および在庫調整があります。詳細については、「[サンプル活動の監視](#)（ページ 670）」を参照してください。
- 電子署名を確認します。電子署名はセールス要員によって取得され、Oracle CRM On Demandデータベースに保存されます。署名の詳細は、「[電子署名の確認](#)（ページ 667）」を参照してください。

エンドユーザーの手順

エンドユーザーは、医療の専門家にサンプルを配布するセールス要員であり、次のタスクを実行します。

- サンプル在庫の受取り（サンプル振替）を通知します。詳細は、「[サンプル在庫の受取りの通知](#)（ページ 631）」を参照してください。
- サンプルを他のエンドユーザーに振り替えるか、または本社に戻します。セールス要員は、セールス要員間でサンプルを交換したり、サンプル（期限切れのサンプルなど）を本社に戻すことができます。詳細は、「[サンプル振替の作成](#)（ページ 641）」を参照してください。
- 訪問セールス中に顧客にサンプルを提供します。詳細については、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)（ページ 648）」を参照してください。
- 提供するサンプルの電子署名を取得します。セールス要員によって取得された電子署名がOracle CRM On Demandデータベースにアップロードされます。署名の詳細は、「[電子署名について](#)（ページ 667）」を参照してください。
- 必要に応じて暫定在庫カウントを実行します。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#)（ページ 626）」を参照してください。
- 必要に応じて在庫期間を処分します。詳細は、「[在庫期間の処分](#)（ページ 627）」を参照してください。
- 在庫調整を実行し、他のトランザクションを提出して、在庫レコードの差異を報告します。詳細については、「[サンプルトランザクションの調整](#)（ページ 644）」、「[\[紛失および発見\] サンプルトランザクションの作成](#)（ページ 645）」、および「[支出トランザクションの表示](#)（ページ 646）」を参照してください。
- 必要に応じて在庫を調整します。詳細については、「[在庫の調整プロセス](#)（ページ 632）」を参照してください。

サンプル管理の要件

次の要件が管理者およびエンドユーザーに適用されます。

- **管理者。** Oracle CRM On Demandでサンプルを管理するには、最初に製品を定義する必要があります。企業の製品の設定方法については、「[コンテンツ管理](#)」を参照してください。
- **エンドユーザー。** サンプルを提供するには、サンプルに対する関連割当レコードが必要です。また、サンプルの受取りを通知する必要があります。割当および通知の詳細は、「[割当](#) (ページ 679)」および「[サンプル在庫の受取りの通知](#) (ページ 631)」を参照してください。

また、サンプルを管理するには、管理者とエンドユーザーは、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化]権限と[サンプル調整の有効化]権限が割り当てられている必要があります。電子署名の確認に必要なユーザーの役割およびアクセスプロファイルの詳細は、「[電子署名の確認](#) (ページ 667)」を参照してください。

在庫期間

在庫期間の各ページを使用して、在庫期間を作成、更新、および追跡します。在庫期間は、サンプルアイテムやプロモーションアイテムのすべての移動（サンプルの提供、受取り、振替、および在庫調整）を追跡できるように定義した期間です。在庫期間は、顧客企業のサンプル管理者によって定義されます。在庫期間は、基準の計画と評価を介して、セールス要員を編成するために使用します。

サンプル管理者およびセールス要員は、初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、および調整をすべて在庫期間内で実行します。

- **初期カウント：** 初期カウントは、セールス要員が新規在庫を受け取った時点で実行します。セールス要員は、受け取ったすべてのサンプルを実地でカウントし、所有するアイテムを通知する必要があります。詳細については、「[サンプル在庫の受取りの通知](#) (ページ 631)」を参照してください。
- **暫定監査カウント：** 暫定監査カウントはサンプル管理者がいつでもリクエストできます。これは、在庫をカウントしてレポートするように求めるリクエストです。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行されます。これは、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#) (ページ 626)」を参照してください。
- **最終監査カウント：** 最終監査カウントは、サンプル管理者がリクエストします。この場合は、在庫期間の終了が近づいているため、すべてのサンプルを計上する必要があります。セールス要員は、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。監査レポートを作成するセールス要員は、[在庫監査レポートホームページ] に移動し、新規の在庫監査レポートを作成します。セールス要員は、最終監査レポートを自動的に作成することもできます。詳細については、「[在庫期間の処分](#) (ページ 627)」を参照してください。
- **調整：** 最終監査カウントの完了時に、セールス要員は在庫を調整する必要があります。この調整では、内部のサンプルトランザクションの追跡が、最終実地棚卸と比較されます。差異がある場合は記録されます。差異が存在しない場合は、調整に問題はなく、在庫期間に[調整済]のマークが付きます。詳細については、「[実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) (ページ 647)」および「[在庫期間の調整](#) (ページ 628)」を参照してください。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫期間情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫期間] タブは使用不可になっています。

在庫期間のタイプ

サンプル在庫の調整は1か月に1度発生する可能性があるため、Oracle CRM On Demandのサンプル管理では、サンプル管理者からリクエストがあるたびに調整を実行できます。最大限の柔軟性を提供するために、在庫期間には3つのタイプが用意されています。

次の表では、在庫期間のタイプについて説明します。

| 在庫期間 | 説明 |
|------|---|
| 有効 | 現在の期間。このタイプでは終了日が表示されず、調整も行われていません。サンプルトランザクションのタイプ（新規製品の追加など）を入力できます。それに応じて、在庫数が調整されません。 |
| 無効 | 過去の未調整の期間。終了日が表示されますが、調整は行われていません。在庫に対してサンプルトランザクションの任意のタイプ（新規製品を除く）を入力できます。それに応じて、在庫数が影響を受けます。Oracle CRM On Demandのデフォルトの設定では、無効期間が1つ提供されます。 |
| 調整済 | 過去の無効な期間。終了日が表示され、調整が正常に行われています。このロックされている在庫期間に対しては、トランザクションを実行できません。 |

サンプル管理に対するOracle CRM On

Demandのデフォルト設定では、未調整期間に対して有効な期間が1つと、無効な期間が2つの合計3つが提供されます。調整済在庫期間は複数設定できますが、開くことができる有効な在庫期間は、常に1つのみです。

[在庫期間ホームページ] の使用

在庫期間の管理は、[在庫期間ホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する在庫期間情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[在庫期間ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

作業前の準備：在庫期間を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間の作成

在庫期間を作成できるのは、企業のサンプル管理者のみです。セールス要員は、在庫期間を作成できません。サンプル管理者は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionを使用するセールス要員ごとに最初の在庫期間を作成します。詳細については、「ユーザーの在庫期間の作成」および「[レコードの作成](#) (ページ 51)」を参照してください。

在庫期間リストの使用

[在庫期間リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、在庫期間の標準のリストについて説明します。

| 在庫期間リスト | フィルター |
|-----------|---|
| 在庫期間 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての在庫期間が表示されます。 |

| 在庫期間リスト | フィルター |
|-------------|--|
| 最近変更された在庫期間 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての在庫期間が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の在庫期間の表示

[最近変更された在庫期間] セクションには、最近変更された在庫期間が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[在庫期間ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [在庫期間ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された在庫期間
- 最近変更された在庫期間
- 最近作成された在庫期間 (個人)
- 最近変更された在庫期間 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [在庫期間ホームページ] で表示可能にできます)。

[在庫期間ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [在庫期間ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [在庫期間ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

関連情報

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) (ページ 620)
- [在庫期間のフィールド](#) (ページ 628)
- [在庫期間の管理](#) (ページ 623)

在庫期間の管理

在庫期間を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) (ページ 623)
- [在庫期間へのサンプルトランザクションの追加](#) (ページ 624)
- [在庫期間へのブックの追加](#) (ページ 625)
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) (ページ 625)
- [暫定在庫数のリクエスト](#) (ページ 626)
- [在庫期間の処分](#) (ページ 627)
- [在庫期間の調整](#) (ページ 628)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) (ページ 620)
- [在庫期間のフィールド](#) (ページ 628)
- [\[在庫期間ホームページ\] の使用](#) (ページ 621)

在庫期間へのサンプル在庫の追加

サンプル管理者は、[サンプル在庫編集] ページを使用して、サンプル在庫明細項目をセールス要員の在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫明細項目の詳細を更新することができます。[サンプル在庫編集] ページには、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

セールス要員は、在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加したり、在庫期間からサンプル在庫明細項目を削除することはできません。ただし、セールス要員は、暫定監査カウントおよび最終監査カウントを実行する際に、在庫期間内にあるサンプル在

庫明細項目の「実地棚卸」フィールドを編集する必要があります。監査カウンターの詳細は、「[暫定在庫数のリクエスト](#) (ページ 626)」および「[在庫期間の処分](#) (ページ 627)」を参照してください。

作業前の準備：在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、「サンプル在庫」セクションの「新規」をクリックします。
- 3 [サンプル在庫編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。次に、「保存」をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド](#) (ページ 632)」を参照してください。

注：この手順は、少数の製品を追加する場合に適しています。複数の在庫レコードを追加する場合は、（適切な在庫レコードで構成された）インポートファイルを作成し、企業の管理者に、そのデータを在庫期間にロードするように依頼してください。

関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) (ページ 629)
- [サンプル在庫の管理](#) (ページ 630)
- [サンプル在庫のフィールド](#) (ページ 632)

在庫期間へのサンプルトランザクションの追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクション明細項目を在庫期間に追加したり、既存のサンプルトランザクション明細項目の詳細を更新することができます。[サンプルトランザクション編集] ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、「サンプルトランザクション」セクションの「新規」をクリックします。
- 3 [サンプルトランザクション編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。「保存」をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)」を参照してください。

関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) (ページ 637)
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) (ページ 638)
- [サンプルトランザクションの管理](#) (ページ 640)
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)

在庫期間へのブックの追加

有効な在庫期間にブックを追加するには、次の手順を実行します。有効な在庫期間に追加したブックは、変更または削除できません。この手順は、ブックが在庫期間詳細ページに関連項目として表示されていることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

在庫期間にブックを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、ページの [ブック] セクションの [追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、在庫期間に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#)」を参照してください。
- 4 必要に応じて、[処分] ボタンをクリックして在庫期間を処分します。

在庫期間がクローズされると、在庫監査レポートが生成され、新規在庫期間が作成されます。クローズされた在庫期間に添付されていたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は新規在庫期間および在庫監査レポートにコピーされます。詳細は、「[在庫期間の処分](#) (ページ 627)」を参照してください。

在庫期間に対する在庫監査レポートの作成

[在庫監査レポート編集] ページでは、在庫期間の在庫監査レポートを作成したり、既存の在庫監査レポートの詳細を更新することができます。[在庫監査レポート編集] ページには、在庫監査レポートに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。

2 [在庫期間詳細] ページで、[在庫監査レポート] セクションの [新規] をクリックします。

3 [在庫監査レポート編集] ページで、必須フィールドに情報を入力し、[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[在庫監査レポートのフィールド](#) (ページ 635)」を参照してください。

作成した在庫監査レポートは変更できません。生成された在庫監査レポートにエラーが示された場合は、最初に在庫を調整してエラーを訂正し、在庫調整を処理した後に、新規の在庫監査レポートを生成する必要があります。

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) (ページ 634)
- [在庫監査レポートの管理](#) (ページ 634)
- [在庫監査レポートのフィールド](#) (ページ 635)

暫定在庫数のリクエスト

セールス要員は通常、帰社時に、在庫の実地棚卸を求められます。セールス要員は、暫定在庫数をリクエストします。この暫定在庫数を使用すると、各自のサンプルの在庫を監査し、その情報をサンプル管理者に提出できます。サンプル管理者は通常、在庫の実地監査の要件を発行します。暫定監査は、企業のガイドラインに基づいています。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行され、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。

実地棚卸は、有効な未調整の在庫期間中いつでも実行できます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。

作業前の準備：暫定在庫数をリクエストするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

暫定在庫数をリクエストするには

1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、監査を実行する在庫期間レコードを開きます。

2 各サンプル在庫明細項目の [実地棚卸] フィールドに値を入力します。

[実地棚卸] フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。

3 [暫定数] をクリックします。

次の処理が実行されます。

- [最終実地棚卸] フィールドの値が、現在の実地数量値より前の実地数量値を反映するように変更されます。これによって、古い実地棚卸と新規の実地棚卸を検証して比較できます。
- 新規の在庫監査レポートが作成されます。このレポートには、現在の在庫からすべての明細項目がコピーされていません。
- 現在の在庫期間は開いたままの状態になります。

注： [暫定数] ボタンを使用できるのは、有効な在庫期間の場合のみです。

在庫期間の処分

在庫期間が終了すると、セールス要員はサンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。セールス要員は、在庫期間を処分することで最終監査数（製品別またはロット番号別）を提出します。在庫期間を処分すると、その在庫期間が終了し、在庫監査レポートの作成が起動します。処分できるのは、有効な在庫期間のみです。

在庫期間の処分は、「[在庫の調整プロセス](#)（ページ 632）」でも重要なステップです。

作業前の準備： 在庫期間を処分するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間を処分するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、処分する在庫期間レコードを開きます。
- 2 各サンプル在庫明細項目の [実地棚卸] フィールドに値を入力します。
[実地棚卸] フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。
- 3 [処分] をクリックします。
[処分] をクリックすると、次の処理が行われます。
 - ステップ1で開いた在庫期間は、終了日を割り当てられて終了し、古い在庫期間内のすべてのレコードが含まれた新規の在庫期間が作成されます。
 - 古い在庫期間の [実地棚卸] フィールド（サンプル在庫レコード）の値は、新規の在庫期間の [開始残高] フィールド（対応するサンプル在庫レコード）にコピーされます。
 - 失効していないすべてのサンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
 - 0（ゼロ）より大きい数量を持つ失効サンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
 - 古い在庫期間に関連付けられたすべてのブック情報は、新規在庫期間にコピーされます。
 - 在庫監査レポートが作成されます。古い在庫期間に関連付けられたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は、新規の在庫監査レポートにコピーされます。

注： [処分] ボタンをクリックしたときに、在庫期間の状態が有効でない場合、またはサンプル在庫レコードのいずれかの [実地棚卸] フィールドが空白である場合は、エラーメッセージが表示されます。

- 4 [在庫期間リスト] ページに戻り、ステップ1で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。

在庫監査レポートが、終了した在庫期間の子として作成されていることに注意してください。この在庫監査レポートには、在庫レコードのスナップショットと在庫期間終了時の最終実地棚卸が含まれています。在庫監査レポートとその関連レコードはロックされているため、変更できませんが、サンプル管理者向けの履歴監査証跡として残ります。

在庫期間の調整

セールス要員は、少なくとも年に1度各自のサンプルを調整する必要があります。調整は、1年のうちの様々な時期に開始できますが、調整できるのは、終了している在庫期間のみです。在庫期間を完全に調整するには、その前に、在庫期間に関連付けられているすべてのトランザクションが完了している必要があります。

在庫期間の調整は、「[在庫の調整プロセス](#) (ページ 632)」の最終ステップです。

作業前の準備：在庫期間を調整するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間を調整するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、調整する在庫期間レコードを開きます。
開く在庫期間は終了している必要があります。期間を調整できるのは、実地棚卸と、Oracle CRM On Demandによって算出された数量の間に差異がなく、かつ在庫期間に保留トランザクションがない場合のみです。
- 2 [調整] をクリックします。
次の条件のいずれに該当する場合は、エラーメッセージが表示されます。
 - 状態が [進行中] のトランザクションが、在庫期間に関連付けられている場合。
 - 前の在庫期間が開いている場合。
 - 差異が許容範囲を超えている場合。現在、差異は0 (ゼロ) に設定されています。
- 3 [在庫期間リスト] ページに戻り、ステップ1で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。調整が正常に実行されると、[調整済] フラグが選択されます。

注：期間中にサンプルを別のセールス要員に振り替えた場合や本社に戻した場合、エンドユーザーは、調整前に、振替トランザクションを作成する必要があります。また、モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この同期化が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間または有効でない期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

在庫期間のフィールド

[在庫期間編集] ページでは、在庫期間を追加したり、既存の在庫期間の詳細を更新することができます。[在庫期間編集] ページには、在庫期間に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：在庫期間は、[在庫期間リスト] ページおよび [在庫期間詳細] ページで編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫期間の一部のフィールドについて説明します。ほとんどのフィールドは、セールス要員には読み取り専用ですが、サンプル管理者は編集できます。[有効] フィールドと [調整] フィールドは、在庫期間が完了しているか、調整済みであるかに応じて、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定されます。

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 開始日 | この在庫期間の開始日。 |
| 終了日 | この在庫期間が失効する日付。 |
| 有効 | <p>このチェックボックスは、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定され、在庫期間が有効であるか、終了しているかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、この在庫期間は現在有効です。処理のために、現在提供されているすべてのサンプルアイテムとプロモーションアイテムで、この有効な在庫期間が使用されています。 ■ オフの場合、この在庫期間は完了しているか、処分されていて、無効です。 <p>詳細は、「在庫期間の処分 (ページ 627)」を参照してください。</p> |
| 所有者 | 在庫期間の所有者。 |
| 作成 | この在庫期間を作成した日付とユーザー。 |
| 変更 | この在庫期間を最後に変更した日付とユーザー。 |
| 調整済 | <p>このチェックボックスは、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定されます。この在庫期間中に、調整プロセスが正常に実行されたかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、この在庫期間は差異がなく完全に調整されていて、無効でロックされています。 ■ オフの場合、この在庫期間は正常に調整されていません。 <p>詳細については、「在庫期間の調整 (ページ 628)」を参照してください。</p> |

関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) (ページ 620)
- [在庫期間の管理](#) (ページ 623)
- [\[在庫期間ホームページ\] の使用](#) (ページ 621)

サンプル在庫

サンプル在庫の各ページを使用して、サンプル在庫レコードを作成、更新、および追跡します。

サンプル在庫レコードは、セールス要員に、サンプル提供の対象として分類されている製品を示します。サンプル管理者は製品を承認し、セールス要員に数量を割り当てます。セールス要員は、検証済みの医師、クリニック、病院施設に配布するまでサンプルを保持できます。サンプル在庫レコードは、製品レベルまたはサンプルのロットレベルで定義できます。特定の担当者に配布可能な数量に関するルールは、該当する製品サンプルの割当レコードに保持されています。セールスコールの実行プ

ロセスおよびサンプルアイテムやプロモーションアイテムの提供は、割当レコードとサンプル在庫レコードによって追跡されず。

サンプル在庫レコードの追跡プロセスについて

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、セールス要員はそのサンプル在庫の受取りを通知する必要があります。セールス要員は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このプロセスは、サンプル在庫追跡プロセスの起点であり、最終的な結果は、在庫期間終了時の在庫調整となります。

在庫期間中に、セールス要員は、サンプル管理マネージャから在庫の監査を要求される場合があります。この場合、セールス要員は、サンプル在庫レコードを使用して、在庫監査レポートを生成します。在庫期間の終了時には、在庫がカウントされてサンプル在庫レコードに保持され、残りの在庫は新規の在庫期間にコピーされます。在庫期間の調整によって、在庫が、各製品のトランザクションレコードの処理で取得した計算結果と一致することが確認されます。在庫期間を調整済みとするには、すべてのレコードが一致している必要があります。

サンプル在庫の管理

サンプル在庫を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫の累積合計の計算](#) (ページ 631)
- [サンプル在庫の受取りの通知](#) (ページ 631)
- [在庫の調整プロセス](#) (ページ 632)
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) (ページ 623)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) (ページ 629)
- [サンプル在庫のフィールド](#) (ページ 632)

サンプル在庫の累積合計の計算

在庫期間のはじめに、セールス要員は、n数量のx製品を指定できます。在庫期間中に、セールス要員は、様々なトランザクションタスク（振替（内部）、振替（外部）、サンプルの提供、調整、および通知）を実行します。x製品の累積カウントは、各トランザクションタスクの開始時と完了時に、Oracle CRM On Demandによって更新されます。

Oracle CRM On

Demandでは、サンプルトランザクション活動に基づいてセールス要員の在庫残高を計算し、すべての製品に関する現在のカウントのレコードを保持します。セールス要員の在庫残高を計算するために、Oracle CRM On Demandでは、各在庫期間の開始時にx製品の数量を取得し、次の処理を実行します。

- 出荷通知による加算。
- [振替（内部）] タイプのサンプルトランザクションの加算。
- [振替（外部）] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [支出] タイプのサンプルトランザクション（サンプル提供トランザクション）の減算。
- [返却] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [在庫調整] タイプと数量フィールドの値に基づいたサンプルトランザクションの加算または減算。紛失、盗難、人によるエラーを示すために負の数値を使用できます。

作業前の準備： サンプル在庫の累積カウントを表示するには、[サンプル在庫詳細] ページと [サンプル在庫編集] ページに [システム数] フィールドが表示されている必要があります。このフィールドは、デフォルトでは表示されていないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。フィールド管理方法の詳細は、「レコードタイプ別の [アプリケーションカスタマイズ] ページ」を参照してください。

最終実地棚卸で数量を表示するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプル在庫] セクションに移動します。

各サンプル在庫明細項目の [最終実地棚卸] フィールドの値は、最終在庫監査レポートが実行されたときの在庫の数量を示しています。[システム数] フィールドには、本社がセールス要員に振り替えた最初のサンプル数量が表示されます。このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド](#) (ページ 632)」を参照してください。

サンプル在庫の受取りの通知

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、エンドユーザーがサンプルを交換した場合、またはエンドユーザーが本社にサンプルを戻した場合、そのトランザクションの受取人は、サンプル在庫の受取りを通知する必要があります。受取人は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このステップは、サンプル在庫追跡の起点であり、最終的な結果は、期間終了時のサンプル在庫調整となります。

Oracle CRM On Demandのサンプル管理では、[サンプル振替の作成](#) (ページ 641) プロセスを介したサンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。サンプルが受取人に転送されると、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。その後、Oracle CRM On Demandで受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替のすべてまたは一部の受取りを通知できます。詳細については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル振替の完全受取りの通知](#) (ページ 642)

■ サンプル振替の一部受取りの通知 (ページ 643)

作業前の準備：サンプル在庫の受取りを通知するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

注：エンドユーザーがサンプル在庫の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demandによって作成されます。

在庫の調整プロセス

このトピックでは、在庫の調整方法について説明します。

作業前の準備：次の操作を実行します。

- ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。
- 次の要件を満たします。
 - **以前の在庫期間が調整済みであることの確認**。ユーザーは、以前の在庫期間を年代順に調整する必要があります。この要件が問題になるのは、企業の設定で、無効な未調整の期間が複数許可されている場合のみです。
 - **在庫振替の受取りの通知**。ユーザーは、受け取ったすべてのサンプル在庫の出荷通知を送信する必要があります。
 - **振替対象サンプルの振替トランザクションの作成**。ユーザーは、別のセールス要員に振り替えるサンプルまたは本社に戻すサンプルに対して振替トランザクションを作成する必要があります。
 - **モバイルユーザーによるサーバーデータベースとの同期化（必須）**。モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この要件が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

在庫の調整時に適用される制限

次の制限に注意してください。

- 振り替えられたサンプルおよび受け取ったサンプルの数は、それらのレコードが送信されるまで在庫数に反映されません。
- 実地棚卸数と電子棚卸数の在庫の間に差異がある場合、在庫期間は調整できません。差異がある場合、ユーザーは、訂正してから期間を調整する必要があります。

在庫を調整するには、次のタスクを実行します。

- 1 [在庫期間の処分](#) (ページ 627)
- 2 [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) (ページ 647)
- 3 [在庫期間の調整](#) (ページ 628)

サンプル在庫のフィールド

「[サンプル在庫編集] ページ」では、新規のサンプル在庫レコードを在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫レコードの詳細を更新することができます。「[サンプル在庫編集] ページ」には、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [サンプル在庫リスト] ページおよび [サンプル在庫詳細] ページでサンプル在庫を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル在庫の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------|--|
| サンプル | このサンプル在庫レコードに関連付けられている製品。 注: 新規サンプル在庫レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが [提供サンプル] の製品）のみです。 |
| ロット番号 | 選択したサンプル製品に関連付けられているロット番号。このフィールドはオプションです。 注: サンプル在庫レコードを追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、[ルックアップ] アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「 サンプルロット (ページ 688)」および「 サンプルロットのフィールド (ページ 691)」を参照してください。 |
| 開始残高 | 在庫期間のはじめに、本社から受け取った最初の数量。 |
| 最終実地棚卸 | 最終在庫監査レポートを実行したときの在庫数量。 |
| 実地棚卸 | 手持残高の実地棚卸。この値はセールス要員が入力します。 注: このフィールドは、セールス要員が変更できる唯一のフィールドです。 |
| システム数 | 本社からセールス要員に振り替えられた最初の数量。サンプル在庫の累積カウントの表示方法については、「 サンプル在庫の累積合計の計算 (ページ 631)」を参照してください。 注: デフォルトでは、[システム数] フィールドは、[サンプル在庫詳細] ページと [サンプル在庫編集] ページに表示されないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。 |
| 差異 | [実地棚卸] フィールドの値と [最終実地棚卸] フィールドの値の差異。 このフィールドは、在庫期間が処分されたときに、Oracle CRM On Demandによって自動的に挿入されます。詳細については、「 在庫期間の処分 (ページ 627)」を参照してください。 |
| ロット番号: 失効日 | サンプルの失効が設定されている日付。この日付は、サンプル在庫レコードの追跡にサンプルロットを使用する場合に関連します。 |
| ロット番号: 締め日 | サンプルが失効する計算済みの日付。ロット番号の締め日の計算式は、失効日 - 短日の日数 = 締め日です。 |
| 作成 | このサンプル在庫レコードを作成した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 変更 | このサンプル在庫レコードを最後に変更した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。 |

関連情報

サンプル在庫の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) (ページ 629)
- [サンプル在庫の管理](#) (ページ 630)
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) (ページ 623)

在庫監査レポート

在庫監査レポートの各ページを使用して、在庫監査レポートを作成および追跡します。

在庫監査レポートは、セールス要員が在庫期間の暫定または最終監査カウントを作成すると、Oracle CRM On Demandによって生成されます。管理者およびセールス要員は、事前に送信した在庫数（暫定期間および最終処分期間）を [在庫監査レポートリスト] ページに表示できます。

在庫監査レポートは、サンプルのコンプライアンス管理者が、サンプルがそれぞれのセールス要員によって適切に配布されていることを確認するための有用なツールです。コンプライアンス管理者は、在庫監査レポートを使用して、特定の規制上の要件を年間を通して満たすことができます。作成された在庫監査レポートは変更できません。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫監査レポート情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫監査レポート] タブは使用不可になっています。

在庫監査レポートの管理

在庫監査レポートを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [暫定在庫数のリクエスト](#) (ページ 626)。暫定監査カウントは、在庫をカウントし、在庫監査レポートを生成するためのリクエストです。
- [在庫期間の処分](#) (ページ 627)。エンドユーザーは、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。在庫期間を処分すると、最終在庫監査レポートが自動的に作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) (ページ 166)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) (ページ 634)
- [在庫監査レポートのフィールド](#) (ページ 635)
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) (ページ 625)

在庫監査レポートのフィールド

[在庫監査レポートリスト] ページでは、在庫監査レポートのレコードを表示できます。作成または生成された在庫監査レポートは、修正または変更できません。


注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫監査レポートの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------------|--|
| 主要在庫監査レポート情報 | |
| タイプ | <p>在庫監査レポートのタイプ。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 処分在庫数：このタイプの在庫監査レポートでは、各サンプルの最終実地棚卸をカウントして記録することで、在庫期間が処分されます。処分できるのは、有効な在庫期間のみです（詳細については、「在庫期間の処分 (ページ 627)」を参照）。 ■ 暫定在庫数：このタイプの在庫監査レポートでは、実地棚卸が、有効で未調整の在庫期間内の任意の時点でカウントされます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。（詳細については、「暫定在庫数のリクエスト (ページ 626)」を参照）。 |
| 状態 | <p>在庫監査レポートの状態はレコードの状態を示し、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中：在庫監査レポートの最初の状態。 ■ 提出済み：在庫監査レポートは、セールス要員によって検討され、承認のために各自のマネージャに提出されています。 ■ 拒否：在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、未完了または不正確として拒否されています。 ■ 承認：在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、在庫の有 |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| | <p>効な会計処理として受け入れられています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 取消済み：在庫監査レポートは、承認プロセスに従っていないため、取り消されています。 |
| 理由 | <p>在庫監査レポートが必要な理由。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 年間：過去1年間の標準の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 年間 - 処分：年間の標準の処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 事由：サンプル管理者のリクエストにより、特別な目的での暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 事由 - 処分：サンプル管理者のリクエストにより、予想在庫期間外での処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 特別 - 暫定：サンプル管理者により、特別の目的で在庫監査レポートを生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 毎週 - 暫定：過去1週間の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 毎月 - 暫定：過去1か月の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 終了 - 処分：セールス要員が担当を終了し、別のパーティが残りの在庫をカウントする場合は、このオプションを選択します。 |
| コメント | 在庫監査レポートに関して入力された追加のコメント。 |
| レポート日 | レポートが生成された日付。 |
| 完了日 | レポートが最終承認を取得した日付。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| 添付資料 | <p>このフィールドがページに表示される場合は、在庫監査レポートにファイルを添付できません。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、在庫監査レポートにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの [添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる [X] アイコンが表示されます。</p> <p>各在庫監査レポートのレコードに添付できるファイルは1つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付 (参照 "添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付" ページ 166)」を参照してください。</p> |
| 主要在庫期間情報 | |
| 在庫期間 | 監査レポートが関連付けられている在庫期間。 |
| 所有者 | 在庫監査レポートを実行し、在庫レコードを所有するセールス要員。 |
| 作成 | レポートを生成したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。 |
| 変更 | レポートを承認または拒否したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。 |

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) (ページ 634)
- [在庫監査レポートの管理](#) (ページ 634)
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) (ページ 625)

サンプルトランザクション

サンプルトランザクションの各ページを使用して、サンプルトランザクション、およびサンプルの関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

サンプルトランザクションは、サンプルの振替、受取り、サンプルの提供、または在庫調整を行うためのレコードです。Oracle CRM On

Demandでは、サンプルトランザクションを追跡できるように、各サンプルトランザクションレコードに一意の識別子が割

り当てられます。サンプルトランザクションを作成すると、サンプルおよびプロモーションアイテムの移動をすべてレポートして、在庫期間の終了時に調整できます。さらに、在庫期間中は在庫製品の現在の個数を保守できます。各サンプルトランザクションレコードは、1つ以上の明細項目エントリ（トランザクション項目）から構成できる単一のトランザクションを表します。トランザクションは、トランザクション日に応じて適切な在庫期間に関連付けられます。すべてのサンプル提供およびプロモーションアイテム提供活動によって、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）が生成されます。在庫を本社とセールス要員との間で振り替えると、次の2つのレコードが生成されます。

- 送側エンティティ用の振替（外部）のトランザクションレコード
- サンプル受取側エンティティ用の振替（内部）のトランザクションレコード

セールス要員または本社は、調整トランザクションを作成することにより、在庫の差異が、紛失、盗難、返却、発見、または人によるエラーのどれによるものかを明確にできます。サンプルトランザクションの状態が [提出済み] の場合は、トランザクション情報を変更できません。変更が必要な場合は、新規のトランザクション調整を生成する必要があります。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルトランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプルトランザクション] タブは使用不可になっています。

[サンプルトランザクションホームページ] の使用

サンプルトランザクションの管理は、[サンプルトランザクションホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[サンプルトランザクションホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

作業前の準備。 サンプルトランザクションを使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルトランザクションの作成

新しいサンプルトランザクションを作成するには、[最近変更されたサンプルトランザクション] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)」を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションを作成できます。

- **[送信済み] トランザクション。** 詳細は、「[サンプル振替の作成](#) (ページ 641)」を参照してください。
- **[調整] トランザクション。** 詳細は、「[サンプル振替の調整](#) (参照 "[サンプルトランザクションの調整](#)" ページ 644)」を参照してください。
- **[紛失および発見] トランザクション。** 詳細は、「[\[紛失および発見\] サンプルトランザクションの作成](#) (ページ 645)」を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションは作成できません。これらのサンプルトランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

- **[支出] トランザクション。** 支出トランザクションは表示できます。支出トランザクションの変更が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。詳細は、「[支出トランザクションの表示](#) (ページ 646)」を参照してください。

- **【受取済み】トランザクション。**エンドユーザーは、サンプルの受取りを通知する必要があります。セールス要員がエンドユーザーに出荷したサンプル数とエンドユーザーが受け取ったサンプル数が異なる場合、セールス要員は在庫調整トランザクションを作成して、差異を記録する必要があります。詳細は、「[サンプル在庫の受取りの通知](#) (ページ 631)」を参照してください。

サンプルトランザクションリストの使用

[サンプルトランザクションリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、サンプルトランザクションの標準のリストについて説明します。

| サンプルトランザクションリスト | フィルター |
|-----------------------|--|
| サンプルトランザクション (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| 調整トランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、タイプが [在庫調整] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| 支出トランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、タイプが [支出] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| 差異トランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、状況が [処理済 (差異あり)] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| 不成約トランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、タイプが [在庫調整] で理由が [紛失] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| 受取りトランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、タイプが [振替 (内部)] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |
| [最近変更されたサンプルトランザクション] | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルトランザクションが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |
| 送信済みトランザクション | [所有者] フィールドに自分の名前があり、タイプが [振替 (外部)] のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプルトランザクションの表示

「最近変更されたサンプルトランザクション」セクションには、最近変更されたサンプルトランザクションが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

「サンプルトランザクションホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「サンプルトランザクションホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルトランザクション
- 「最近変更されたサンプルトランザクション」
- 最近作成されたサンプルトランザクション (個人)
- 最近変更されたサンプルトランザクション (個人)

「サンプルトランザクションホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「サンプルトランザクションホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「サンプルトランザクションホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

関連トピック

サンプルトランザクションの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) (ページ 637)
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)
- [サンプルトランザクションの管理](#) (ページ 640)

サンプルトランザクションの管理

サンプルトランザクションを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル振替の作成](#) (ページ 641)
- [サンプル振替の完全受取りの通知](#) (ページ 642)
- [サンプル振替の一部受取りの通知](#) (ページ 643)
- [サンプルトランザクションの調整](#) (ページ 644)
- [「紛失および発見」サンプルトランザクションの作成](#) (ページ 645)
- [支出トランザクションの表示](#) (ページ 646)
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) (ページ 647)

- [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) (ページ 647)
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)
- [電子署名の確認](#) (ページ 667)
- [サンプル活動の監視](#) (ページ 670)
- サンプルトランザクションの自動実行の設定

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) (ページ 166)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [サンプルトランザクション](#) (ページ 637)
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) (ページ 638)
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)
- [トランザクション項目のフィールド](#) (ページ 676)

サンプル振替の作成

サンプル振替は、タイプが [振替 (外部)] の送信済みトランザクションです。サンプル振替は、製品サンプルを企業内で交換するたびに作成します。この手順は、次のユーザーが実行できます。

- フィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷するサンプル管理者
- 別のエンドユーザーとサンプルを交換するエンドユーザー
- サンプルを本社に送付するエンドユーザー

Oracle CRM On Demand内でサンプル振替が送信されると、受取人はタイプが [振替 (内部)] のサンプル振替を受け取ります。受取人からトランザクションの受取りが通知されると、Oracle CRM On Demandでは在庫数に新しい在庫を入力し、送信者の在庫レコードから在庫項目を減らします。

作業前の準備。 サンプル振替を作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル振替を作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [振替 (外部)] に設定します。
[振替 (外部)] は、サンプルを自分のところから他のユーザーに振り替えていることを示します。
- 3 状態を [進行中] に設定します。
- 4 振替先フィールドに、サンプルを受け取る人物の名前を入力します。
- 5 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し（詳細は「[サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)」を参照）、[保存] をクリックします。
- 6 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) (ページ 647)」の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。
- 7 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。
- 8 [提出] をクリックします。

エラーがない場合は、振替 (外部) トランザクションレコードの状態が [運送中] に変更されます。さらに、Oracle CRM On Demandでは、トランザクションタイプが [振替 (内部)] で状態が [運送中] の新規の受取りトランザクションレコードが自動的に作成されます。

振替 (外部) トランザクションに関連付けられたすべてのブック情報が、新規の受取りトランザクションにコピーされます。

新規の受取りトランザクションレコードは、振替 (外部) トランザクションレコードからトランザクション項目の明細項目をすべて継承します。

サンプル振替の完全受取りの通知

Oracle CRM On

Demandでは、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細については、「[サンプル振替の作成](#) (ページ 641)」を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、Oracle CRM On Demandでは、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（次の手順を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（「[サンプル振替の一部受取りの通知](#) (ページ 643)」を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demandによって作成されます。

作業前の準備：サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル振替の完全受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
 - 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状況が [運送中] である必要があります。
 - 3 トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。
[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。
 - 4 [認識] をクリックします。
受取り数と出荷数に差異がない場合、トランザクションの状態は [処理済み] に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。
受取り数と出荷数に差異がある場合は、差異のあるままでトランザクションを終了するか、状態を [一部受取り] にしてトランザクションを開いたままにできます。詳細については、「[サンプル振替の一部受取りの通知](#) (ページ 643)」を参照してください。
- 注:** エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

サンプル振替の一部受取りの通知

Oracle CRM On Demand では、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細は、「[サンプル振替の作成](#) (ページ

641)」を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、Oracle CRM On Demandでは、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（「[サンプル振替の完全受取りの通知](#) (ページ 642)」を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（次の手順を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demandによって作成されます。

作業前の準備。 サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル振替の一部受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状況が [運送中] である必要があります。

- 3 トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。

[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。

- 4 [認識] をクリックします。

受取り数量と出荷数量に差異がある場合、Oracle CRM On Demandでは、状態が[処理済(差異あり)]の差異トランザクションが自動的に生成されます。受取り数量と出荷数量に差異がない場合、Oracle CRM On

Demandではトランザクションの状態が[処理済み]に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。

注:エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

サンプルトランザクションの調整

セールス要員は、在庫を追跡し、調整の間、各サンプルの状況が明確であるようにする必要があります。サンプル管理者およびエンドユーザーは、調整機能を使用して過去のサンプルトランザクション（すでに処理済みのトランザクション）を調整することによって、サンプルの在庫数を調整できます。過去のサンプルトランザクションを調整する一般的な理由は、製品の紛失、盗難、カウントエラー、またはデータ入力エラーなどです。任意のタイプのサンプルトランザクション（振替、紛失、盗難、受取り、サンプル提供（支出）など）に対して、製品を追加したり数量を調整することができます。調整機能を使用して、サンプル管理者レコードの元の数量を、セールス要員が行った実地棚卸の数量に調整します。

トランザクション状態が[処理済み]の任意のタイプのトランザクションはすべて調整可能です。既存のトランザクションが処理された後は、再度そのトランザクションを調整することはできません。新規の在庫調整レコードを作成する必要があります。詳細は、次のトピックを参照してください。

- [既存の在庫調整レコードの調整](#) (ページ 644)
- [新規の在庫調整レコードの作成](#) (ページ 645)

作業前の準備: 調整（タイプが[在庫調整]のサンプルトランザクション）を作成するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化]権限と[サンプル調整の有効化]権限が含まれている必要があります。

既存の在庫調整レコードの調整

トランザクション状態が[処理済み]の任意のタイプの任意のトランザクションを調整できます。処理された後の既存のトランザクションは、再度調整できません。調整が必要な場合は、新規の調整レコードを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#) (ページ 645)」を参照してください。

作業前の準備: 既存の在庫調整レコードを調整するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化]権限と[サンプル調整の有効化]権限が含まれている必要があります。

既存の在庫調整レコードを調整するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、タイプが[在庫調整]でトランザクションの状態が[処理済み]のトランザクションを開きます。
- 2 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。
- 3 [調整] をクリックします。

この手順では、状態が [進行中] の [在庫調整] タイプの新規トランザクションを作成します。

トランザクション項目の明細項目はすべて新規レコードにコピーされます。元のトランザクションに関連付けられたすべてのブック情報は、新規トランザクションにコピーされます。

- 4 必要に応じて、主要トランザクション情報を変更します。

このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)」を参照してください。

- 5 必要に応じて、トランザクション項目を変更します。

たとえば、トランザクション項目の既存の明細項目の数量を変更したり、新規の明細項目を追加したり、既存の明細項目を削除することができます。このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#) (ページ 676)」を参照してください。

- 6 [送信] をクリックして、新規の在庫調整トランザクションレコードを送信します。

エラーがない場合は、新規の在庫トランザクションレコードの状態が [提出済み] に変更されます。

新規の在庫調整レコードの作成

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を解決するには、エンドユーザーとサンプル管理者が調整トランザクションを作成して送信する必要があります。タイプが [在庫調整] の新規のサンプルトランザクションを作成すると、セールス要員とサンプル管理者のレコードがサンプルトランザクションの情報に変更されます。

作業前の準備：在庫調整レコードを作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

新規の在庫調整レコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [在庫調整] に設定します。
- 3 [理由] フィールドに理由 (紛失サンプル、発見サンプル、初期カウントなど) を入力します。
- 4 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し、[保存] をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) (ページ 671)」を参照してください。
- 5 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) (ページ 647)」の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。
- 6 [送信] をクリックします。

[紛失および発見] サンプルトランザクションの作成

セールス要員は、新規の [紛失および発見] サンプルトランザクションレコードを作成することによって、在庫内で発見した [紛失および発見] サンプルトランザクションを記録できます。

作業前の準備：[紛失および発見] サンプルトランザクションを作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

新規の [紛失および発見] サンプルトランザクションレコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [在庫調整] に設定します。
- 3 [理由] フィールドに理由（紛失、発見など）を入力します。
- 4 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し、[保存] をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド \(ページ 671\)](#)」を参照してください。
- 5 トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。
詳細については、「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加 \(ページ 647\)](#)」を参照してください。
- 6 [送信] をクリックします。

支出トランザクションの表示

エンドユーザーは、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）を作成できません。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

注：エンドユーザーは受取りトランザクションも作成できません。振替（内部）トランザクションは、セールス要員が以前に提供したサンプルを返したり、サンプルを本社や別のセールス要員に振り替えると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

作業前の準備：支出トランザクションを表示するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

支出トランザクションを表示するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[支出トランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、表示する支出トランザクションを開きます。
- 3 表示された [サンプルトランザクション 詳細] ページで、主要トランザクション情報、主要担当者情報およびトランザクション項目情報を確認します。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド \(ページ 671\)](#)」を参照してください。

エンドユーザーは、このページの情報を更新も変更もできません。支出トランザクションの変更や訂正が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#) (ページ 645)」を参照してください。

注：同様に、サンプルトランザクションリストから適切なオプションを選択して、受取りトランザクションを表示することもできます。

サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクションにトランザクション項目の明細項目を追加したり、サンプルトランザクション内にある既存のトランザクション項目の明細項目の詳細を更新することができます。

作業前の準備：サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページの [トランザクション項目] セクションで、[新規] をクリックします。
- 3 [トランザクション項目編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。[保存] をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#) (ページ 676)」を参照してください。

関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目](#) (ページ 675)
- [トランザクション項目の管理](#) (ページ 675)
- [トランザクション項目のフィールド](#) (ページ 676)

実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異 (サンプル振替時に Oracle CRM On Demand によって記録されます) を訂正するには、サンプル管理者とエンドユーザーが調整トランザクションを作成して送信する必要があります。

実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正は、「[在庫の調整プロセス](#) (ページ 632)」でも重要なステップです。

作業前の準備：在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル管理者およびセールス要員は、次のオプションの1つまたは全部を使用して、在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正できます。

- 1つ以上の明細項目があるサンプル調整トランザクションを作成して送信します。詳細は、「[新規の在庫調整レコードの作成](#) (ページ 645)」を参照してください。
- 以前に入力したトランザクションが未送信の場合は、その明細項目レコードを調整します。詳細は、「[既存の在庫調整レコードの調整](#) (ページ 644)」を参照してください。

セールスコール時のサンプルの提供

セールスコール時に、セールス要員は在庫からサンプルを取得し、そのサンプルを医師、薬剤師、クリニック、病院などの適切な担当者に提供します。セールス要員は次の操作を実行する必要があります。

- 提供した各サンプルをカウントします。
- サンプルが医師および医師の専門分野に対して適切であることを確認します。
- トランザクションを完了するための認可済み署名を取得します。

製品をコールレコードにリンクするための製品要件。 コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細] または [サンプルリクエスト項目] カテゴリタイプの製品のみです。

- 製品がセールスコールのプライマリ担当者に対してブロックされていない。セールスコール中、セールス要員はコールにおいてプライマリ担当者に対しブロックされている製品を提供できません (ブロックされている製品情報、サンプルまたはプロモーションアイテム製品を含む)。製品は、企業、規則または法律上の理由から担当者に対してブロックされる場合があります。たとえば、製薬会社では場合によって被験薬の詳細の開示を避ける必要があります。担当者に対して製品をブロックする方法については、「[ブロック製品](#) (ページ 748)」を参照してください。

注:

セールスコールにおいて製品がプライマリ担当者に対してブロックされている場合、セールス要員は、その製品について割り当てられていても、コールレコードに製品をリンクすることはできません。コールにおいてプライマリ担当者に対しブロックされている製品は、コールに追加できる製品のリストでは選択できません。コールにプライマリ担当者が存在しない場合、製品はブロックされません。

- その製品がセールス要員に割り当てられている。
- サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。
- その製品が現行のコール日時点で有効である。

セールスコールの設定のガイドライン。 サンプルまたはプロモーションアイテムの提供、または製品の詳細説明についてセールスコールを設定する場合、次のガイドラインを考慮してください。

- すべての出席者コールまたは担当者コールにプライマリ担当者が関連付けられていることを確認してください。
- すべての出席者コール、担当者コールまたは取引先コールに住所が関連付けられていることを確認してください。
- コールレコードが作成され、関連するサンプル提供、プロモーションアイテム、製品詳細またはサンプルリクエストが定義された後で、プライマリ担当者情報を変更しないでください。

作業前の準備。 サンプルの提供、サンプルのリクエスト、およびプロモーションアイテムの配布をセールスコール時に実行するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

セールスコール時にサンプルを提供するには

- 1 [担当者ホームページ] で、サンプルを提供する担当者を開きます。

2 [担当者詳細] ページの [コール] セクションで、[新規コール] か [自動コール] クリックして新規明細項目を追加します。

- [新規コール] をクリックすると、[コール編集] ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。

[タイプ] フィールドには [コール] を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である [提供サンプル]、[プロモーションアイテム]、[製品詳細] を使用できません。

- [自動コール] をクリックすると、[コール詳細] ページが表示されます。このページでは、新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。
 - [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
 - [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
 - [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

3 [コール編集] または [コール詳細] ページで、次の手順を実行します。

- a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。
- b 情報を入力または更新します。

[コール編集] ページまたは [コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」を参照してください。

4 次のいずれかの方法で、レコードを保存します。

- [コール編集] ページで [保存] をクリックします。
- [コール詳細] ページで、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] のいずれかをクリックします。

詳細は、「[コール詳細情報のテンプレートとしての保存](#)（ページ 666）」を参照してください。

5 次に、必要に応じて、[コール詳細] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を親コールレコードに追加します。

注:

コールにおいてプライマリ担当者に対しブロックされていない製品のみ、親コールレコードに追加できます。プライマリ担当者に対しブロックされている製品は、製品リストでは選択できません。

- 出席者明細項目を親コールレコードに追加し、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を出席者レコードに追加します。

これらのタスクの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [コールへの出席者の追加](#)（ページ 650）
- [取引先コールへの複数の担当者の追加](#)（ページ 652）
- [コールへの製品詳細情報のリンク](#)（ページ 653）
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#)（ページ 657）
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#)（ページ 659）

- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

6 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

関連トピック

サンプル提供の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当の管理](#) (ページ 681)
- [客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)
- 担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定
- 担当者へのサンプル受領権限の付与

コールへの出席者の追加

出席者とは、所定のミーティングの出席者または通話先の個人です。取引先コールには複数の出席者を割り当てるのが可能で、取引先コールに出席する各個人には、一意の異なるアイテムまたはセールス要員が記録する特定のインタラク션을保持できます。個々のインタラクシオンレベルでのレポート作成により、セールス要員は、提供したサンプルまたはプロモーションアイテムを記録したり、個々のインタラクシオンごとに記録された製品詳細またはサンプルリクエスト情報を記録できます。

出席者コールとは、親取引先コールに関連付けられている個別のコールです。出席者コールは、それが取引先コールにリンクされること以外は、プロフェッショナルコールと同様に機能します。出席者コールは、コールタイプが [出席者コール] である個別のレコードです。

出席者コールに対するアクセスプロファイルの設定

親取引先にアクセスして出席者を追加するには、アクセスプロファイルを適切に設定しておく必要があります。次の表に、親取引先の出席者コールにアクセスできる [出席者コール] 関連情報のレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。[出席者コール] 関連情報のレコードタイプにアクセスレベルが設定されている場合、出席者コールは、コールフレームワーク内の他の (取引先や担当者への) コールと同様に機能します。ただし、出席者コールのトップレベル権限は、親活動で定義されている権限に制限されます。アクセスプロファイルの詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[アクセスプロファイルの設定プロセス](#)」を参照してください。

| レコードタイプ | 関連情報のレコードタイプ | アクセスレベル |
|---------|--------------|---------|
| 活動 | 出席者コール | 表示 |

注: 出席者コールは、取引先の孫で、取引先コール ([活動] タイプ) の子に相当します。結果として、出席者コールへのアクセスは、[活動] レコードタイプ関連情報セクションから設定する必要があります。

次の手順では、出席者をコールに追加する方法を説明します。

出席者をコールに追加するには

1 [取引先ホームページ] に移動し、目的の取引先を選択します。

650 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

2 [取引先詳細] で、[コール] セクションまでスクロールダウンし、出席者を追加する取引先コールレコードを開きます。

3 [コール詳細] ページの [出席者] セクションで、[新規コール] をクリックします。

注: [詳細] ページに [出席者] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[出席者] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者にお問い合わせください。

4 [出席者詳細] ページで、次の手順を実行します。

a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

b 必要に応じて情報を入力または更新します。ただし、次の点に注意してください。

- [コールタイプ] フィールドの値は読み取り専用で、デフォルトでは [出席者コール] に設定されます。
- 取引先情報は、取引先コールから設定されます。
- 住所情報は、取引先コールから設定されます。
- 取引先コールに出席している担当者を選択するには、[プライマリ担当者] フィールドを使用する必要があります。

このページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) (ページ 212)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。企業の管理者が定義したカスタムフィールドは、スマートコールテンプレートに保存されます。

5 [保存] をクリックして、出席者レコードを保存します。

6 [出席者詳細] ページで、この出席者レコードの製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報 (次の各トピックを参照) を入力します。

- [コールへの製品詳細情報のリンク](#) (ページ 653)
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) (ページ 657)
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) (ページ 659)
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

注:

コールにおいてプライマリ担当者に対しブロックされていない製品のみ、[出席者詳細] ページに追加できます。プライマリ担当者に対しブロックされている製品は、製品リストでは選択できません。

7 終了後、コール詳細に戻るをクリックします。

新規に追加した出席者が [出席者] セクションに表示されます。

- 8 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

取引先コールへの複数の担当者の追加

取引先コールには複数の担当者を含めることができます。Oracle CRM On Demandの[コールを生成]機能を使用すると、担当者ごとに出席者コールを自動的に作成できるため、コールを作成する際のキーストローク数を減らすことができます。さらに、この機能によって、取引先コールの[担当者]および[出席者コール]関連情報セクションの情報の一貫性が保たれます。

取引先コールに複数の担当者を追加する際の考慮事項

取引先コールに複数の担当者を追加する前に、この手順に従って次の点を検討してください。

- 担当者に[ブロック理由コード]フィールドが設定されていないかぎり、選択した担当者は取引先コールに関連付けられません。担当者に[ブロック理由コード]が設定されている場合、その担当者は取引先コールに追加されず、出席者コールも生成されず、Oracle CRM On Demandでは担当者がブロックされていることを示すメッセージが表示されます。担当者をブロックする方法の詳細は、「[担当者のブロック](#) (ページ 322)」を参照してください。
- [取引先コール詳細] ページで[コールを生成]を選択すると、Oracle CRM On Demandではブロックされていない担当者ごとに出席者コールが生成されます。生成された出席者コールは、[取引先コール詳細] ページの[出席者コール] タブに表示されます。生成された出席者コールの[日付]、[時間]、[経過時間]、[取引先]、[住所]、[状態] および[主題] フィールドは、親取引先コールから入力されます。
- 取引先コールの出席者コールと担当者リストの間には、次の相関関係があります。
 - 担当者が削除されると、出席者コールも削除されます。
 - 取引先コールの状態が[署名]、[提出済み]または[完了]でないかぎり、出席者コールが削除されると、担当者も削除されます。
- 取引先コールのUIフロー内で担当者がマージされると、Oracle CRM On Demandではセカンダリ担当者の出席者コールが削除されます。
- 取引先コールの[製品詳細] 関連情報セクションまたは[詳細化に使用可能な製品] 関連情報セクションを使用して製品詳細情報をすでに入力している場合、[コールを生成]を使用してコールが作成されると、各出席者コールには同じ製品詳細情報が入力されます。
- コールの提供サンプル、提供プロモーションアイテムまたは製品詳細を文書化したが、そのコールをまだ提出しておらず、ブロックされた製品レコードが担当者に関連付けられている場合、コールの提出はエラーなしで続行されます。サンプルまたはプロモーションアイテムが最初に提供されたとき、または製品詳細が最初に作成されたときは製品がブロックされるため、その製品はコールレポートからブロックされます。Oracle CRM On Demandにアイテムをすでに入力して製品をブロックしている場合、コール処理は正常に続行されます。製品のブロックの詳細は、「[ブロック製品](#) (ページ 748)」を参照してください。

作業前の準備。この手順を実行するユーザー（通常は企業の管理者やフィールドサービス要員）には、[コール：コールの詳細化を有効化]権限、およびアクセスプロファイルでの取引先コール、担当者コールおよび出席者コールレコードへのアクセス権が必要です。

取引先コールに複数の担当者を追加するには

- 1 [取引先ホームページ] に移動し、目的の取引先を選択します。
レコードの選択方法については、「レコードの検索」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] で、[コール] セクションまでスクロールダウンし、出席者を追加する取引先コールレコードを開きます。
- 3 [取引先コール詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで [追加] をクリックし、[担当者を検索] ウィンドウからコールに追加する担当者を選択し、担当者の選択が終了したら [OK] をクリックします。

注:

[コール詳細] ページに [担当者] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [担当者] セクションを追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

- 4 [取引先コール詳細] ページ、または生成された [出席者コール詳細] ページで、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報（次の各トピックを参照）を入力します。
 - [コールへの製品詳細情報のリンク](#) (ページ 653)
 - [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) (ページ 657)
 - [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) (ページ 659)
 - [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

注:

コールにおいてプライマリ担当者に対しブロックされていない製品のみ、[出席者詳細] ページに追加できます。プライマリ担当者に対しブロックされている製品は、製品リストでは選択できません。

- 5 終了後、[コール詳細に戻る] をクリックします。
[担当者] セクションに、新たに追加された担当者がリストされます。
- 6 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。
詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

コールへの製品詳細情報のリンク

製品詳細情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- 製品詳細情報を親コールに追加する方法
- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードの製品詳細情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

製品詳細情報を構造化製品メッセージ (SPM) 情報に関連付ける方法については、「[セールスコールでのコール目標、次のコール目標および結果と製品詳細の関連付け](#) (ページ 731)」を参照してください。

この手順では、製品詳細情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

〔詳細化に使用可能な製品〕情報セクションまたは〔製品詳細〕関連情報セクションを使用するように選択する場合の考慮事項

このトピックでは、〔詳細化に使用可能な製品〕情報セクションまたは〔製品詳細〕情報セクションを使用して製品の詳細情報をコールにリンクする際の考慮事項について説明します。

■ 〔詳細化に使用可能な製品〕関連情報セクション

〔詳細化に使用可能な製品〕には、セールス要員が顧客にディテリングできる製品のリストが表示されます。このリストは、セールス要員の割り当て記録に基づいています。管理者は、〔詳細化に使用可能な製品〕セクションをカスタマイズして、〔領域〕ピックリストの削除、製品領域記録の追加、新規フィールドの追加、およびカスタマイズされたページレイアウトの使用を行うことができます。さらに、管理者は、Oracle CRM On Demandの他の関連情報セクションと同様に、独自のカスタムフィールドを含めることができます。リリース24以前のリリースでは、〔優先順位〕フィールドとともに〔領域〕ピックリストが必須フィールドでした。この要件は必要なくなりました。

注意:

構造化製品メッセージをサポートするメッセージプランオブジェクトは〔詳細化に使用可能な製品〕にリンクできません。

■ 〔製品詳細〕関連情報セクション

コール目標、次のコール目標および結果をドキュメント化する必要がある場合は、〔詳細化に使用可能な製品〕ではなく、〔製品詳細〕関連情報セクションを使用します。

〔製品詳細〕は、セールス要員がディテリングセッションに含める製品を選択できる〔詳細〕タイプのすべての製品の選択メニューを表示するために使用されてきました。セールス要員に割り当てられている製品のみをセールス要員が表示できるようにする管理フィルターの役割を果たしています。〔製品詳細〕関連情報セクションには、管理者が必要に応じて新しいフィールドを追加できるため、完全なカスタマイズが可能です。管理者は〔製品領域〕レコードタイプを〔製品詳細〕に追加して、オプションの〔領域〕ピックリストを置き換えることができます。〔製品詳細〕では、構造化製品メッセージのレコードタイプと情報もサポートされています。

Oracle CRM On Demandのカスタマイズの詳細については、「アプリケーションカスタマイズ」を参照してください。

製品詳細、メッセージプラン項目、メッセージプラン関係およびメッセージ応答レコードの〔製品〕フィールドの同期について

メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係およびメッセージ応答関連情報レコード（関連PCDレコード）の〔製品〕フィールドは、親の製品詳細レコードの使用可能な製品に関連付けられる必要があります。ルックアップセクタを使用して関連PCDレコードの製品を関連付けるときは、親の製品詳細レコードの使用可能な製品のみがリストされます。ただし、製品詳細レコードの〔製品〕フィールドを関連PCDレコードに関連付けた後に、ユーザーは製品詳細レコードの親製品を変更することが可能です。その結果、製品詳細レコードと同じ製品になるように強制され、すでに保存されている子の関連PCDレコードは非同期になります。このような理由から、製品を関連PCDレコードに関連付けた後に、製品詳細レコードの〔製品〕フィールドは更新しないでください。

活動レコードおよびコール製品詳細レコードをロックするためのプロセス管理ルールについて

管理者は、Oracle CRM On Demandのプロセス管理を使用して次のレコードロックルールを作成できます。

- 活動レコードとその子レコードをロックするためのルール
- コール製品詳細レコードとその子レコードをロックするためのルール

この場合、コール活動レコードを提出すると、Oracle CRM On Demandではコール製品詳細レコードの状態とコール活動レコードの状態が同期化されます。コール活動が [提出済み] とマークされると、Oracle CRM On Demandでは製品詳細レコードも [提出済み] とマークされます。状態が [提出済み] に設定された活動に対して、プロセス管理ロックルールを使用してその活動の子レコードをロックする場合は、コール製品詳細の状態が [提出済み] に設定されたときも、同様のプロセス管理ロックルールを使用することをお勧めします。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでレコードロックルールを設定する方法の詳細は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』を参照してください。

[製品詳細]関連情報セクションの操作についての重要な考慮事項

製品詳細機能特有の性質から、製品詳細に関連する操作は必ず [コール詳細] ページ内の[製品詳細]関連情報セクションから実行します。製品詳細の操作は次の場所から実行できます。

- (推奨) [コール詳細]ページ内の[製品詳細]関連情報セクション (ここでは、新規作成、編集、インライン編集および削除の4つの操作がサポートされています)。4つすべての操作において、親活動レコードを含む統合イベントキュー (IEQ) XMLが生成されます。
- (非推奨) [製品詳細]関連情報セクション内で[製品名]をクリックすることで表示される、製品詳細の詳細ページ (編集、インライン編集および削除の3つの操作がサポートされています)。3つすべての操作において、親活動レコードを含まないIEQ XMLが生成されます。製品詳細の詳細ページからこのような操作を実行した場合、これらの操作を使用して構成したワークフローアクション、または生成されたIEQ XMLに依存する他のアクションが、予期したとおりに動作しない可能性があります。

製品詳細情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[詳細化に使用可能な製品] または [製品詳細] セクションまでスクロールダウンして、次のいずれかを行います。

注: 使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

- [詳細化に使用可能な製品] セクションで、[領域]、[優先順位] (オプション)、[問題] (オプション) の各フィールドに必要な情報を入力します。

プライマリ担当者に対してブロックされておらず、セールス要員に割り当てられており、現在の日付で有効な、カテゴリタイプが [製品詳細] の製品のみ、コールレコードにリンクされる使用可能な製品リストに表示されます。

このフィールドの詳細は、このトピックの最後にある表を参照してください。

- [製品詳細] セクションで、[新規] をクリックし、[製品詳細編集] ページで必要な情報を入力します。

このフィールドの詳細は、このトピックの最後にある表を参照してください。

注意:

企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] を設定した場合は、セールス要員に割り当てられた製品のみが [製品] セレクタに表示されます。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。

注: スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、[製品詳細] フィールドはその新しいレコードにコピーされます。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

- 2 レコードを保存します。
- 3 ステップ1から2を繰り返し、その他の製品詳細明細項目をコールレコードに追加します。
- 4 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| 主要製品詳細情報 | |
| 製品カテゴリー | <p>(表示のみ) 企業の管理者が定義した製品カテゴリー。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細 |
| 製品 | <p>(必須) 客先に説明した製品 (医療機器など) の名前。ルックアップセクタを使用して、アイテムを選択します。製品の設定については、「自社製品の設定」および「製品のフィールド (ページ 677)」を参照してください。</p> <p>コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細] または [サンプルリクエスト項目] カテゴリータイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品がプライマリ担当者に対してブロックされていない。 ■ 製品がセールス要員に割り当てられ、企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] 設定を設定した。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。 ■ その製品が現行のコール日時点で有効である。 |
| 優先順位 | 客先用のオプションフィールド。 |
| 領域 | <p>製品の対応条件。たとえば、[アレルギー]、[喘息]、[不整脈]、[心不全] などがあります。ドロップダウンリストを使用して、領域を選択します。</p> <p>リリース23より前のリリースでは、[領域] フィールドはデフォルトの必須フィールドでした。このリリースでは、このフィールドは必須フィールドではありません。ただし、リリース23で製品詳細カテゴリー用のページレイアウトをカスタマイズしている場合、それらのカスタマイズ版のレイアウトでは、[領域] ピックリストフィールドが引き続き必須フィールドとして存続することになります。このフィールドを [必須ではありません] に変更するには、企業の管理者が製品詳細用のカスタマイズ版レイアウトページで、フィールドの [必須] チェックボックスの選択を解除する必要があります。フィールド設定の詳細は、「フィールドの作成と編集」を参照してください。</p> |
| 問題 | このフィールドは客先用のオプションフィールドです。たとえば、[障害]、[効力]、[コスト対総額]、[価格] などがあります。ドロップダウンリストを使用して、問題を選択します。 |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| <p>注: 次のフィールドはデフォルトでは使用できません。ただし、企業の管理者は、これらを [製品詳細] ページレイアウトに追加できます。詳細は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。</p> | |
| 詳細製品 | この値は [製品] フィールドと同じ値に設定されます。ルックアップセレクタを使用してこの値を変更すると、[製品] フィールドも同じ値に変更されます。 |
| プライマリメッセージプラン項目 | 詳細製品のプライマリメッセージとして指定されたメッセージプラン項目。 |
| プライマリメッセージプラン関係 | 詳細製品のプライマリとして指定されたメッセージプラン項目関係レコード。 |
| プライマリメッセージ応答 | 詳細製品のプライマリとして指定されたメッセージ応答。 |
| タイプ | 製品詳細カテゴリー。ピックリストを使用してタイプを選択します [タイプ] のデフォルト値は、[メッセージ応答]、[結果]、コール目標および次のコール目標です。ただし、企業の管理者は、必要に応じてタイプを追加することもできます。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、タイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトを [製品詳細] レコードタイプに適用できます。たとえば、コール目標を選択すると、コール目標ページレイアウトが使用されます（管理者が設定している場合）。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。 |
| 製品領域 | 症状/疾病とその症状/疾病を緩和する特定の製品/薬の組合せで、通常は製薬のセールス要員が医療関係者へのコール時に詳細を説明します。詳細は、「製品領域 (ページ 736)」を参照してください。 |
| 詳細メモ | 製品詳細に関する追加情報。このフィールドには250文字まで入力できます。 |

コールへの提供サンプル情報のリンク

提供サンプル情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- 提供サンプル情報を親コールに追加する方法
- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードの提供サンプル情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

次の手順では、提供サンプル情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

作業前の準備。セールスコール時にサンプルを提供するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

提供サンプル情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[提供に使用可能なサンプル] または [提供サンプル] セクションまでスクロールダウンして、次のいずれかを行います。

注：使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- [提供に使用可能なサンプル] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

プライマリ担当者に対してブロックされておらず、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在している、カテゴリタイプが [提供サンプル] の製品のみ、コールレコードにリンクされる使用可能なサンプルのリストに表示されます。

- [提供サンプル] セクションで、[新規] をクリックし、[提供サンプルの編集] ページで必要な情報を入力します。

注意：

企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] を設定した場合は、セールス要員に割り当てられた製品のみが [製品] セレクタに表示されます。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。

注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、ロット番号以外の提供サンプルのフィールドは新しいフィールドにコピーされます。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| 主要提供サンプル情報 | |
| 製品カテゴリー | (表示のみ) 企業の製品管理者が定義した製品カテゴリー。たとえば、次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細 |
| 製品 | (必須) 担当者に提供した製品サンプル (市場に出された新薬など) の名前。ルックアップセレクタを使用して、アイテムを選択します。製品の設定については、「 自社製品の設定 」および「 製品のフィールド (ページ 677)」を参照してください。 <p>コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細] または [サンプルリクエスト項目] カテゴリタイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品がプライマリ担当者に対してブロックされていない。 ■ 製品がセールス要員に割り当てられ、企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] 設定を設定した。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。 ■ その製品が現行のコール日時点で有効である。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| ロット番号 | <p>選択したサンプル製品のロット番号。</p> <p>注:このフィールドは、ロット番号を使用して在庫のサンプルを追跡する場合のみ関連します。提供サンプルのレコードを追加または更新するときに、このフィールドに入力できるのは、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロットのみです。詳細については、「サンプルロット (ページ 688)」および「サンプルロットのフィールド (ページ 691)」を参照してください。</p> |
| 数量 | <p>客先に提供したサンプルアイテムの数。数量には、1から9998までの数字を使用する必要があります。次のいずれかを実行すると、警告メッセージが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [コール 1 回あたりの最大限度] フィールドの値を超える値を入力した場合。 ■ 割り当て期間中に担当者に提供できる製品の最大数量を超える値や、その値の10%以内の値を入力した場合。 |
| コール 1 回あたりの最大限度 | (表示のみ) 1回のコールに対して提供可能な製品の最大数量。 |
| 割り当て 1 回あたりの最大限度 | (表示のみ) 割り当て期間中に提供可能な製品の最大数量。 |
| 合計割り当て数量の計算 | (表示のみ) 割り当て期間中に提供した製品の現在までの合計数量。 |

1 レコードを保存します。

[保存] をクリックしたときに、次のすべての条件が満たされている場合は、Oracle CRM On Demandによって支出トランザクションが生成されます。この支出トランザクションには、コールで提供したサンプルごとに1つの明細項目が含まれます。次に、この支出トランザクションが送信されてサンプル在庫が更新されます。支出トランザクションが正常に実行されると、Oracle CRM On Demandにより、コールの状況が[提出済み]に変更されます。

- すべてのサンプルが、コールの日時に該当する期間にサンプル在庫に存在すること。
- サンプルが記録される期間が未調整の期間であること。期間が調整済み期間の場合は、エラーメッセージが表示されます。
- ロット番号で追跡される提供サンプルに対して、有効なロット番号が指定されていること。
- 入力した数量値が、1回のコールに対して提供可能な最大数量を超えていないこと。
- 入力した数量値が、割当期間内に提供可能な最大値を超えていないこと。

2 ステップ1から2を繰り返し、その他の提供サンプル明細項目をコールレコードに追加します。

3 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

コールへのプロモーションアイテム情報のリンク

プロモーションアイテム情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- プロモーションアイテム情報を親コールに追加する方法

■ 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードのプロモーションアイテム情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

次の手順では、プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクする方法について説明します。

作業前の準備。セールスコール時にプロモーションアイテムを提供するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクするには

1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[提供に使用可能なプロモーションアイテム] または [プロモーションアイテム] セクションまでスクロールダウンして、次のいずれかを行います。

注：使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者にお問い合わせください。

■ [提供に使用可能なプロモーションアイテム] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

プライマリ担当者に対してブロックされておらず、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在している、カテゴリタイプが [提供プロモーションアイテム] の製品のみ、コールレコードにリンクされる使用可能なプロモーションアイテムのリストに表示されます。

■ [プロモーションアイテム] セクションで、[新規] をクリックし、[提供プロモーションアイテム編集] ページで必要な情報を入力します。

注意：

企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] を設定した場合は、セールス要員に割り当てられた製品のみが [製品] セレクトに表示されます。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。

プロモーションアイテムのフィールドの詳細は、この手順の最後にあるフィールドの説明の表を参照してください。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成すると、プロモーションアイテムの各フィールドが新しいレコードにコピーされます。

2 レコードを保存します。

[保存] をクリックしたときに、次のすべての条件が満たされている場合は、Oracle CRM On Demandによって支出トランザクションが生成されます。この支出トランザクションには、コールで提供したプロモーションアイテムごとに1つの明細項目が含まれます。次に、この支出トランザクションが送信されてサンプル在庫が更新されます。支出トランザクションが正常に実行されると、Oracle CRM On Demandにより、コールの状況が [提出済み] に変更されます。

■ すべてのサンプルプロモーションアイテムが、コールの日時に該当する期間にサンプル在庫に存在すること。

■ サンプルプロモーションアイテムが記録される期間が未調整の期間であること。期間が調整済み期間の場合は、エラーメッセージが表示されます。

■ ロット番号で追跡される提供サンプルプロモーションアイテムに対して、有効なロット番号が指定されていること。

- 入力した数量値が、1回のコールに対して自分が提供できる最大数量を超えていないこと。
 - 入力した数量値が、割当期間内に自分が提供できる最大値を超えていないこと。
- 3 ステップ1から2を繰り返し、その他のプロモーションアイテム明細項目をコールレコードに追加します。
- 4 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。
 詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|--------------------------|---|
| 主要提供プロモーションアイテム情報 | |
| 製品 | <p>(必須) 担当者に提供したプロモーションアイテム (ペンやゴルフボールなど) または教育アイテム (ホワイトペーパーやマニュアルなど) の名前。ルックアップセレクトアを使用して、アイテムを選択します。製品の設定については、「自社製品の設定」および「製品のフィールド (ページ 677)」を参照してください。</p> <p>コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細] または [サンプルリクエスト項目] カテゴリタイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品がプライマリ担当者に対してブロックされていない。 ■ 製品がセールス要員に割り当てられ、企業の管理者が [営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化] 設定を設定した。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。 ■ その製品が現行のコール日時時点で有効である。 <p>注: リリース22以降は、[製品] フィールドのルックアップセレクトアでは、旧リリースの割当ではなく製品が検索されます。</p> |
| 製品カテゴリ | <p>(表示のみ) 企業の管理者が定義した製品カテゴリ。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細 |
| コール日 | (表示のみ) 客先コールの日付。 |
| 数量 | <p>客先に提供したプロモーションアイテムや教育アイテムの数。数量には、1から9998までの数字を使用する必要があります。次のいずれかを実行すると、警告メッセージが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [コール 1 回あたりの最大限度] フィールドの値を超える値を入力した場合。 ■ 割り当て期間中に担当者に提供できる製品の最大数量を超える値や、その値の10%以内の値を入力した場合。 |
| 割り当て 1 回あたりの最大限度 | (表示のみ) 割り当て期間中に提供可能なプロモーションアイテムの最大数量。 |
| コール 1 回あたりの最大限度 | (表示のみ) 1回のコールに対して提供可能なプロモーションアイテムの最大数量。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| 合計割り当て数量の計算 | (表示のみ) 割り当て期間中に提供したプロモーションアイテムの現在までの合計数量。 |

コールへのサンプルリクエスト情報のリンク

サンプルリクエスト情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- サンプルリクエスト情報を親コールに追加する方法

- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードのサンプルリクエスト情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

注意： [オーダー] ページを使用して、製品のオーダー項目を作成および更新することもできます。新しいフィールドを追加して [オーダー詳細] ページをカスタマイズすると、その新しいフィールドも [サンプルリクエスト] ページで使用可能になります。オーダー項目の詳細は、「製品に対するオーダー項目の作成 (ページ 744)」を参照してください。

次の手順では、サンプルリクエスト情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

注意： リリース22より前のOracle CRM On

Demandリリースでは、Webサービスまたはインポート機能を使用してサンプルリクエスト項目レコードを挿入するときに、サンプルリクエスト項目に関連付けられている親サンプルリクエストレコードは不要でした。しかし、リリース22以降では、Webサービスまたはインポート機能を使用してサンプルリクエスト項目レコードを挿入するときに、サンプルリクエスト項目のコンテキストを提供するため、親のサンプルリクエストのサンプルリクエストIDを指定する必要があります。Oracle CRM On

Demandユーザーインターフェイスでは、サンプルリクエスト項目は、コールのコンテキストの親サンプルリクエストからのみ作成できます。また、サンプルリクエスト項目をWebサービスまたはインポート機能を使用して挿入または更新するときに、製品ブロックルールは無視されます。

注意： Oracle CRM On

Demandでワークリストが使用されている場合、サンプルリクエスト項目に対するブロック製品の処理はサポートされません。詳細は、「サンプルリクエスト項目ワークフローとブロック製品ルールについて (ページ 753)」を参照してください。

作業前の準備。 セールスコール時にサンプルをリクエストするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルリクエスト情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページの [サンプルリクエスト] セクションで、[新規] をクリックします。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

注： 使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- 2 [サンプルリクエスト編集] ページで、サンプルリクエストに必要な情報を入力します。

サンプルリクエストのフィールドについては、「[サンプルリクエストのフィールド](#) (ページ 707)」を参照してください。

3 サンプルリクエストレコードを保存します。

4 [サンプルリクエスト詳細] ページで、[サンプルリクエスト項目] セクションに移動します。

注：使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある[レイアウトを編集]リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者にお問い合わせください。

5 [サンプルリクエスト項目] セクションで次のようにします。

a [新規] をクリックして、リクエストした各製品サンプルに対してサンプルリクエスト項目を追加します。

注意：

企業の管理者が[営業員の割当による製品選択のフィルタリングを有効化]を設定した場合は、セールス要員に割り当てられた製品のみが[製品]セレクトに表示されます。詳細は、「[セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定](#)」を参照してください。

b [サンプルリクエスト項目編集] ページで、サンプルリクエスト項目の必須情報を入力します。

この手順の最後の表では、サンプルリクエスト項目の一部のフィールドについて説明します。

c サンプルリクエスト項目レコードを保存します。

d 必要に応じて、サンプルリクエスト項目を追加します。

6 ステップ1から5を繰り返し、その他のサンプルリクエスト明細項目をコールレコードに追加します。

7 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| オーダー項目番号 | (必須) オーダー項目を表す数値フィールド。 |
| 数量 | (必須) リクエストされたサンプル数。これはゼロ以外の正の整数である必要があります。次のいずれかを入力した場合、Oracle CRM On Demandで警告メッセージが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 割当レコードの[最大数量]フィールドの値を超える値。 ■ 割当レコードの[顧客あたりの最大数量]フィールドの値を超える、または10%以内である値。 |
| 製品 | (必須) 製品の名前。リクエストする各製品の横にあるチェックボックスをオンにします。製品の設定については、「 自社製品の設定 」および「 製品のフィールド (ページ 677)」を参照してください。 <p>コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす[提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細]または[サンプルリクエスト項目] カテゴリータイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品がプライマリ担当者に対してブロックされていない。 ■ 製品がセールス要員に割り当てられ、企業の管理者が[営業員の割当による製品選択のフィルタ |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| | <p>リングを有効化] 設定を設定した。詳細は、「セールス要員の割当レコードに基づくピックリストのフィルタリングの設定」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ その製品が現行のコール日時点で有効である。 |
| オーダー | <p>(必須) このフィールドには、サンプルリクエストの親オーダーを指定します。デフォルトでは、このフィールドは読取り専用になりますが、読取り専用以外にもカスタマイズできます。カスタマイズについては、「<i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>」を参照してください。</p> |
| 追加情報 | |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 状態 | <p>(必須) このフィールドのデフォルト値は [保留中] です。製品に対するサンプルリクエストオーダーが提出されると、このフィールドの値は [提出済み] に変わります。このフィールドに指定できる値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規 ■ オープン ■ 予約済み ■ 運送中 ■ 一部受取済み ■ 一部出荷 ■ 保留中 ■ 発送済み ■ 請求済み ■ 支払済み ■ インストール済み ■ クローズ済み ■ 取消済み ■ 保留 ■ 危険 ■ 実際 ■ 承認 ■ 計画済み ■ 拒否 ■ 承認待ち ■ 完了 ■ 提出済み ■ - ■ 選択済み ■ クレジットエラー ■ イベントチェック ■ 失敗 ■ バックオーダー ■ 進行中 ■ 処理済み ■ 受取済み ■ 署名 ■ 無効 |

コール詳細情報のテンプレートとしての保存

次の手順では、コール詳細情報をテンプレートとして保存する方法について説明します。

コール詳細情報をテンプレートとして保存するには

- [コール詳細] ページで、適切なボタンをクリックします。
 - **プライベートスマートコールとして保存します。** 自分専用のテンプレートとして限定します。
 - **公開スマートコールとして保存します。** テンプレートをリストに追加して、ほかの人も使用できるようにします。

注： ボタンをクリックするたびに、レコードは別のスマートコールとして保存されます。Oracle CRM On Demandは、このページで開いたままの状態です。

在庫追跡のためのコール詳細情報の提出

次の手順では、在庫追跡のためにコール詳細情報を提出する方法について説明します。

注：

コールレコードに有効な担当者の都道府県免許が含まれていない、または署名レコードが関連付けられていない場合で、管理者が [ライフサイエンス関連の設定] ページでこれらの条件に対する検証チェックを設定していると、Oracle CRM On Demandにエラーメッセージが表示され、コールは送信できません。関連する設定の詳細は、「ライフサイエンス関連設定の設定」の担当者の都道府県免許検証の有効化および署名検証の有効化を参照してください。

出席者コールおよび取引先コールの提出について

リリース24より前のOracle CRM On Demandリリースでは、出席者コール情報を提出すると、Oracle CRM On Demandでは関連する取引先コール情報を提出できなくなり、取引先コールに在庫アイテムや有効な署名が含まれているかどうかに関係なく、取引先コールはあいまいな状態のままでした。しかし、リリース24では、取引先コールの提出機能が次のように拡張されました。

- 関連する出席者コールの状態に関係なく、取引先コールを提出できます。
- 取引先コールがすでに [提出済み] とマークされている場合に、[コール詳細] ページで [提出] をクリックしてもエラーにはならず、Oracle CRM On Demandでは引き続き子の出席者コールをチェックして、まだ提出されていない場合はそれらを提出します。
- 取引先コールが [提出済み] とマークされていない場合に、[コール詳細] ページで [提出] をクリックすると、その取引先コール、および [提出済み] 状態でない関連するすべての出席者コールが提出され、エラーは生成されません。
- 取引先コールとすべての出席者コールが [提出済み] とマークされている場合に、[コール詳細] ページで [提出] をクリックすると、Oracle CRM On Demandではエラーを生成しませんが、コール処理を続行しないため、重複レコードは作成されません。

在庫追跡のためにコール詳細情報を提出するには

- [コール詳細] ページにすべての情報を入力し、保存した後、[提出] をクリックして、処理するためのコール詳細情報を提出します。

[提出] をクリックすると、提供したサンプルまたはプロモーションアイテムを記録する支出トランザクションが作成され、次の処理が実行されます。

- 取引先コールの状態が [提出済み] に変わります。
- セールス要員のサンプル在庫が、コールで提供したプロモーションアイテムおよびサンプルに応じて減らされます。
注: サンプルリクエストオーダーは、サンプル在庫に影響を与えません。
- サンプルリクエストオーダーが提出されます。
- 取引先コールがクローズします。
- 取引先コール詳細は表示のみ可能です。

電子署名について

Oracle CRM On Demand

では、提供サンプルに対する署名データをイメージ形式で安全に格納できます。署名イメージは、標準のイメージ形式を使用してOracle CRM On Demandに格納されます。この署名イメージは、Oracle CRM On Demandデータベースに格納可能な一連のXY座標または文字列です。

管理者が[ライフサイエンス関連の設定]ページで[署名検証の有効化]チェックボックスを選択した場合、セールスコール時に提出されるサンプルに対して記録された各コール活動は署名イメージが関連付けられている必要があります。サンプルを提供するセールス要員は、そのサンプルを受け取る個人（または企業）から電子署名を取得する責任があります。この署名は、書面または外部アプリケーション（モバイルハンドヘルドデバイスなど）によって取得され、iPadやモバイルデバイスなどのオフラインクライアントからWebサービスインターフェイスを使用してOracle CRM On Demandにアップロードされます。セールス要員は、サンプルの提供時に署名を取得する必要があります。セールス要員は、署名レコードがコールに関連付けられるまで、Oracle CRM On Demandのコールレコードを送信できません。

管理者および授権者は、Oracle CRM On

Demandのコールレコードに関連付けられている署名イメージを表示できますが、署名レコードの作成、更新、または削除はできません。サンプル管理者は、署名イメージを定期的にチェックし、異なるコールの担当者から集められた署名が一致していることを確認する必要があります。

電子署名の確認に必要なユーザーの役割およびアクセスプロファイルの詳細は、「[電子署名の確認](#) (ページ 667)」を参照してください。

電子署名の確認

提供したサンプルのコール活動に関連付けられた署名を確認するには、次の手順を実行します。この手順は、ユーザーがコールに添付された署名レコードを表示できるように、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルが設定されていることを前提としています。次の設定が署名レコードの表示に必要です。

- [基本サンプル操作の有効化]権限がユーザーの役割で有効になっている必要があります。
- ユーザーの役割のレコードタイプのアクセス設定で、[アクセス権がありますか?]チェックボックスと[すべてのレコードを読み取れますか?]チェックボックスを署名レコードタイプで選択する必要があります。
- 署名関連情報セクションがユーザーの役割の担当者のコール詳細ページレイアウトに存在している必要があります。
- デフォルトのアクセスプロファイルの活動レコードタイプの関連情報の設定で、署名レコードタイプのアクセスレベルが署名レコードを読み取ることができる値に設定されている必要があります。

通常、管理者のみが署名レコードへのアクセス権を付与されています。署名の詳細は、「[電子署名について](#) (ページ 667)」を参照してください。

注:

ユーザーがコールに添付された署名レコードの表示を許可するようにユーザーの役割およびアクセスプロファイルが設定されている場合、署名レコードを表示することはできますが、署名レコードまたはそのレコードの署名イメージを作成、更新または削除することはできません。さらに、ファイルが署名レコードに添付されている場合、添付ファイルを表示したり、これを別のファイルに置き換えたり、レコードからファイルを削除することはできません。

サンプル署名を確認するには

- 1 [担当者ホームページ] で、目的の担当者を開きます。
- 2 [担当者詳細] ページの完了した活動セクションで、[主題] フィールドをドリルダウンして、目的のコール活動レコードを開きます。
- 3 [担当者詳細] ページで、[署名] セクションまでスクロールします。

次の表に、標準アプリケーションの[署名]セクションに表示されるフィールドを示します。

| フィールド | 説明 |
|-----------|--------------------------------------|
| タイトルフィールド | このフィールドの[表示]リンクをクリックすると、署名レコードが開きます。 |
| 署名日 | 署名を取得した日付。 |
| 担当者名 (名) | サンプルの受取人の名。 |
| 担当者名 (姓) | サンプルの受取人の姓。 |
| 営業員名 (名) | サンプルを提供するセールス要員の名前。 |
| 営業員名 (姓) | サンプルを提供するセールス要員の姓。 |


- 4 表示する署名レコードの[表示]リンクをクリックします。

注: 既存の署名レコードの詳細の編集、および新規の署名レコードの作成はできません。

- 5 [署名詳細] ページでは、次の操作を実行できます。
 - 署名イメージを表示します。
 - [編集] をクリックして署名の編集ページを開いてから、ファイルを署名レコードに添付したり、レコードに添付されているファイルを表示または削除します。

次の表では、標準アプリケーションの[署名詳細] ページの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|----|
|-------|----|

| フィールド | 説明 |
|----------|--|
| 免責条項テキスト | <p>[免責条項テキスト] フィールドには、提供サンプルに関連付けられた免責条項テキストが表示されます。免責条項テキストは編集、挿入、または削除できません。</p> <p>免責条項テキストは、iPadやモバイルデバイスなどのオフラインクライアントからWebサービスインターフェイスを使用してOracle CRM On Demandにアップロードされます。このフィールドには、免責条項用に指定された言語で完全な免責条項テキストが含まれており、サンプルの受領サインをする際に医師に表示されるテキストがそのまま表示されます。サンプル免責条項の詳細については、「サンプル免責条項 (ページ 692)」を参照してください。</p> |
| 添付資料 | <p>このフィールドがページに表示されている場合は、署名レコードにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、署名レコードにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの [添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる [X] アイコンが表示されます。[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する方法およびファイルサイズとファイルタイプの制限の詳細は、「添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付 (参照 "添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付" ページ 166)」を参照してください。</p> |

サンプルトランザクションとサンプル在庫の関係について

次の表に、サンプルトランザクション、トランザクションタイプ、およびセールス要員用のサンプル在庫への影響の関係を示します。

注: [振替

(外部)] および [在庫調整] (サンプルの紛失および発見) は、ユーザーが生成するトランザクションです。[支出] および [振替 (内部)] トランザクションタイプは、Oracle CRM On Demandによって生成されます。

| サンプルトランザクションレコード | 説明 | トランザクションタイプ | サンプル在庫への影響 |
|------------------|--|-------------|--|
| 支出トランザクション | <p>セールス要員がサンプルを提出および提供するトランザクション。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。詳細は、「支出トランザクションの表示 (ページ</p> | 支出 | <p>タイプが [支出] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されます。</p> |

| サンプルトランザクションレコード | 説明 | トランザクションタイプ | サンプル在庫への影響 |
|------------------|---|--------------|---|
| | 646)」を参照してください。 | | |
| 受取りトランザクション | セールス要員がサンプルを受け取るトランザクション。ユーザーは、サンプルの受領を通知する必要があります。詳細は、「 サンプル在庫の受取りの通知 (ページ 631)」を参照してください。 | 振替 (内部) | タイプが [振替 (内部)] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫に加算されます。 |
| 送信済みトランザクション | セールス要員がサンプルを別のユーザーに振り替えるか、未使用のサンプルを本社に送付するトランザクション。詳細は、「 サンプル振替の作成 (ページ 641)」を参照してください。 | 振替 (外部) | タイプが [振替 (外部)] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されます。 |
| 調整トランザクション | サンプルの実地棚卸とOracle CRM On Demandにある記録との差異を調整するために、セールス要員が作成するトランザクション。詳細は、「 サンプル振替の調整 (参照 "サンプルトランザクションの調整" ページ 644)」を参照してください。 | 在庫調整 | タイプが [在庫調整] のサンプルトランザクションは、必要に応じてセールス要員のサンプル在庫に加算またはサンプル在庫から減算されます。次に例を示します。 タイプが [在庫調整] で、調整理由が [見つかりました] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫に加算されます。この場合、トランザクション項目に対する [数量] フィールドの値は、正の数として処理されます。 |
| 紛失トランザクション | 紛失したサンプルを記録するために、セールス要員が作成するトランザクション。紛失サンプルトランザクションは、調整として提出されます。詳細は、「 [紛失および発見] サンプルトランザクションの作成 (ページ 645)」を参照してください。 | 在庫調整 (理由は紛失) | タイプが [在庫調整] で、調整理由が紛失のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されます。この場合、トランザクション項目に対する [数量] フィールドの値は、負の数として処理されます。 |

サンプル活動の監視

サンプル管理者は企業のサンプル在庫の責任者で、サンプル在庫が規制ルールや規定に準拠していることを確認します。

作業前の準備。 サンプル活動を監視するには、ユーザーの役割に管理権限が割り当てられ、次の権限が含まれている必要があります。

- [基本サンプル操作の有効化] 権限

■ [サンプル調整の有効化] 権限

サンプル活動を監視するには、[サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、監視するリストをクリックします。次の表では、各リストの目的について説明します。

| サンプルトランザクションリスト | フィルター |
|-----------------|---|
| 支出トランザクション | 送信および提供済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、提供済みのすべてのサンプルを確認できます。 |
| 送信済みトランザクション | 送信および振替済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、返されたすべてのサンプル、またはエンドユーザー間で振替済みの出荷を確認できます。 |
| 受取りトランザクション | 送信および受取済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザー間の受取済み出荷を確認できます。 |
| 調整トランザクション | 送信済みのすべての調整トランザクションが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザーが送信したすべてのタイプの調整トランザクションを確認し、実地棚卸数とOracle CRM On Demand内のレコードとの差異を調整できます。 |
| 不成約トランザクション | 調整として送信されたすべての紛失サンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、紛失サンプルを確認できます。 |

これらのリストの表示方法または作成方法については、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」および「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

サンプルトランザクションのフィールド

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクションを追加したり、状態が [進行中] の既存のサンプルトランザクションの詳細を更新できます。[サンプルトランザクション編集] ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [サンプルトランザクションリスト] ページおよび [サンプルトランザクション詳細] ページでサンプルトランザクションを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。


注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルトランザクションの一部のフィールドについて説明します。開くサンプルトランザクションのタイプ（振替（内部）、振替（外部）、在庫調整、支出、欠落サンプル）によっては、該当しないフィールドがある場合があります。

| フィールド | 説明 |
|---------------------|--|
| 主要トランザクション情報 | |
| 名前 | サンプルトランザクションの一意の識別子（これはシステムで生成されます）。 |
| 日付 | <p>サンプルトランザクションの日付。</p> <p>有効な在庫期間内の日付を入力すると、[在庫期間: 開始日] および [在庫期間: 終了日] フィールドが自動的に挿入されます。既存の在庫期間外の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。管理者が [将来のコールおよびサンプルトランザクションの実行許可] を設定している場合は、将来の日付を入力できます。詳細は、「ライフサイエンス関連設定の設定」を参照してください。</p> <p>注: 将来のコールを実行してトランザクションを開始すると、Oracle CRM On Demandでは、サンプルトランザクションレコードを有効な在庫期間に関連付けます。将来のコールの日付前に在庫期間をクローズしても、サンプルトランザクションは現在の有効な在庫期間に関連付けられたままです。サンプルトランザクションは現在の在庫期間以外には関連付けられません。</p> <p>サンプルトランザクションは調整済み期間には作成できません。Oracle CRM On Demandでは、調整済み期間または無効期間内の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。</p> |
| タイプ | <p>サンプルトランザクションのタイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 振替（外部） ■ 在庫調整 ■ 欠落サンプル ■ サンプルリクエスト ■ 支出 ■ 振替（内部） <p>[振替（外部）]、[在庫調整]、[欠落サンプル]、および [サンプルリクエスト] はユーザーが生成するトランザクション、[支出] および [振替（内部）] はシステムで生成されるトランザクションです。</p> <p>注: サンプルトランザクション項目の設定の [タイプ] ピックリストの順序はカスタマイズまたは変更しないようにすることが重要です。これは、カスケード式ピックリスト機能に影響が生じる可能性があるためです。</p> |
| 状態 | <p>サンプルトランザクションの状態は次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中 |

| フィールド | 説明 |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 提出済み ■ 処理済 (差異あり) ■ 運送中 ■ 処理済み ■ 調整済 |
| 予想納入日 | サンプルを納入する締切日。 |
| 追跡番号 | ユーザーおよび顧客がサンプルの配布を追跡するために使用する一意の番号。 |
| 送信済みパッケージ数 | サンプルに含まれるパッケージの数。 |
| 振替先 | <p>振替 (外部) トランザクションがログに記録されるユーザー。このユーザーがサンプルを受け取り、サンプルの受取りを通知する必要があります。</p> <p>振替 (外部) トランザクションを作成する場合、これは必須フィールドです。</p> |
| 振替元 | サンプルを振り替えるユーザー (つまり、振替 (外部) トランザクションを作成するユーザー)。 |
| 在庫期間: 開始日 | <p>サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の開始日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに有効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。</p> <p>トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。</p> |
| 在庫期間: 終了日 | <p>サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の終了日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに無効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。</p> <p>トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。</p> |
| 調整理由 | <p>サンプルトランザクションを作成または調整する理由。次の理由コードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 紛失 ■ 発見 ■ 盗難 ■ 人によるエラー ■ 初期カウント ■ リクエスト |
| コメント | このフィールドには、サンプルトランザクションに関する追加情報を入力できます。 |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| 添付資料 | <p>このフィールドがページに表示される場合は、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの [添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる [X] アイコンが表示されます。</p> <p>各サンプルトランザクションレコードに添付できるファイルは1つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付 (参照 "添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付" ページ 166)」を参照してください。</p> |
| 主要担当者情報 | |
| <p>注：この読み取り専用情報は、支出トランザクションの場合のみ挿入されます。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供または支出すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。詳細は、「セールスコール時のサンプルの提供 (ページ 648)」および「支出トランザクションの表示 (ページ 646)」を参照してください。</p> | |
| 担当者 | 支出の対象となった医師または病院担当者の氏名。 |
| 担当者名 (名) | 支出の対象となった担当者の名。 |
| 担当者名 (姓) | 支出の対象となった担当者の姓。 |
| 担当者タイプ | 担当者タイプ。 |
| 担当者取引先 | この担当者に関連付けられている取引先。 |
| 担当者電子メール | この担当者の電子メールアドレス。 |

関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) (ページ 637)
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) (ページ 638)
- [サンプルトランザクションの管理](#) (ページ 640)

トランザクション項目

トランザクション項目の各ページを使用して、サンプルのトランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

トランザクション項目には、サンプルトランザクションに関連付けられたサンプルまたはプロモーションアイテムの詳細が記録されます。各サンプルトランザクションには、トランザクション項目の明細項目が1つ以上存在する必要があります。この情報は、セールス要員の現在の在庫数を計算するときに使用されます。調整プロセスでは、サンプルトランザクションを使用して、セールス要員に割り当てられているすべてのサンプルおよびプロモーションアイテムを明確にします。

トランザクション項目の管理

トランザクション項目を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目のサンプルの変更](#) (ページ 675)
- [トランザクション項目のサンプルロットの変更](#) (ページ 676)
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) (ページ 647)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [トランザクション項目](#) (ページ 675)
- [トランザクション項目のフィールド](#) (ページ 676)
- [製品のフィールド](#) (ページ 677)

トランザクション項目のサンプルの変更

〔製品編集〕 ページでは、トランザクション項目のサンプルを変更できます。〔製品編集〕 ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備： トランザクション項目のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に〔基本サンプル操作の有効化〕権限が含まれている必要があります。

トランザクション項目のサンプルを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
注：開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルを選択します。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドでサンプルの名前をクリックし、[製品詳細] ページで[編集] をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます。
詳細については、「[製品のフィールド](#) (ページ 677)」を参照してください。

トランザクション項目のサンプルロットの変更

[サンプルロット編集] ページでは、トランザクション項目のサンプルロットを変更できます。[サンプルロット編集] ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：トランザクション項目のサンプルロットを変更するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

トランザクション項目のサンプルロットを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
注：開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルロットを選択します。
注：選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドでサンプルロットの名前をクリックし、[サンプルロット詳細] ページで[編集] をクリックして、サンプルロットのフィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[サンプルロットのフィールド](#) (ページ 691)」を参照）。

トランザクション項目のフィールド

[トランザクション項目編集] ページでは、トランザクション項目を追加したり、既存のトランザクション項目の詳細を更新することができます。

ヒント: [トランザクション項目詳細] ページでトランザクション項目を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、トランザクション項目の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| 行番号 | 各項目に手動で割り当てられる一意の番号。 |
| サンプル | サンプルまたはプロモーションアイテムの名前。 |
| ロット番号 | サンプルを追跡できるように、サンプルに割り当てられる一意の識別子。サンプルはロット番号を使用して追跡する場合とそうでない場合があります。このフィールドはオプションです。 注: トランザクション項目を追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、[ルックアップ] アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「 サンプルロット (ページ 688) 」および「 サンプルロットのフィールド (ページ 691) 」を参照してください。 |
| 数量 | サンプルの数量。このフィールドは必須です。 注: この数量値が、本社から振り替えられたサンプル在庫の初期数量より少ない場合は、数値にマイナス記号を付けます。このフィールドは、紛失、盗難、人によるエラーなどの調整を記録するために重要です。 |

関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目 \(ページ 675\)](#)
- [トランザクション項目の管理 \(ページ 675\)](#)
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加 \(ページ 647\)](#)

製品のフィールド

[製品編集] ページでは、自社製品のリストを定義して管理できます。[製品編集] ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。自社製品の設定方法については、「[自社製品の設定](#)」を参照してください。

ヒント: [製品詳細] ページで製品を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demand

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、製品の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 主要な製品情報 | |
| 製品名 | 製品の名前。 |
| 製品カテゴリ | <p>企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリ。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム <p>注: 製品カテゴリのシードデータは変更しないでください。Oracle CRM On Demandには、提供サンプルおよび提供プロモーションアイテム用に作成されているフィルターがいくつかあります。顧客の要件に基づいて、新規の製品カテゴリを追加できます。</p> |
| 解決策 | <p>この製品に関連付けられている製品イメージファイル。セールスコール時に、このイメージファイルを使用して製品を説明します。</p> <p>注: このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionで使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。このフィールドが必要だが使用不可の場合は、企業の管理者に連絡してください。</p> |
| パーツ番号 | 製品に関連付けられているメーカーパーツ番号。パーツ番号は企業が指定します。 |
| オーダー可 | <p>サンプル製品がオーダー可能かどうかを示すチェックボックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、セールス要員はサンプル製品をオーダーして、企業から医師、クリニック、または病院に出荷できます。 ■ オフの場合、サンプルを取得できるのは、セールス要員がそのサンプルを提供する場合のみです。 |
| タイプ | <p>製品のタイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品。 顧客が製造する物理的な品目。 ■ サービス。 サービスを顧客に提供する付加価値イベント - コンサルティング時間などがあります。 ■ トレーニング。 教育を顧客に提供する付加価値イベント - 研究所、マニュアル、実地研修、講演などがあります。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 状態 | <p>企業は製品の状態を定義します。値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用可能。製品はサンプル振替およびサンプル提供で利用できます。 ■ 有効。この製品に対して有効なサンプル振替およびサンプル提供があります。 ■ 保留中。この製品は提供する準備ができていませんが、利用可能にするプロセスの途中です。 ■ バンドル。製品またはサービスのグループがパッケージ化され、相互に依存しています。 ■ プロトタイプ。この製品は一般向けに利用できる準備ができていませんが、製品の試作品は試験したり検討することができます。 ■ 終了済み。この製品はサンプル振替やサンプル提供で利用できなくなり、今後も利用できません。 ■ クローズ。[終了済み]と同じですが、振替または提供用の製品がなくなるまでは製品を利用できます。 |
| 追加情報 | |
| 説明 | 製品サンプルの説明。 |

割当

割当の各ページを使用して、サンプルの割当を作成、更新、および追跡します。

製薬会社のサンプル管理者は、割当レコードを定義します。この割当レコードによって、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、割当情報によって、次の内容が定義されます。

- 特定の時期に提供を許可される特定製品のサンプル数
- セールス要員が特定の場所への配布を許可される最大サンプル数

この機能を使用すると、サンプル管理者は、製品レベルでこれらのパラメータを設定して、すべてのセールス要員にこの情報を伝えることができます。割当を使用すると、割当期間の定義、その割当期間内のサンプルの割当、各割当期間で使用可能なサンプルリストの表示、およびその割当期間中にサンプルを配布するための最大パラメータの設定ができます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。割当情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[割当] タブは使用不可になっています。

【割当ホームページ】の使用

割当の管理は、[割当ホームページ] から開始します。

注:企業の管理者は、[割当ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

作業前の準備。 割当を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

割当の作成

サンプル管理者が新しい割当を作成するには、[最近変更された割当] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[割当のフィールド \(ページ 682\)](#)」を参照してください。

割当リストの使用

[割当リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、割当の標準のリストについて説明します。

| 割当リスト | フィルター |
|-----------|--|
| 割当 (全件) | その所有者に関係なく、アクセスできるすべての割当が表示されます。 |
| 最近変更された割当 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての割当が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の割当の表示

[最近変更された割当] セクションには、最近変更された割当が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[割当ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [割当ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された割当
- 最近変更された割当
- 最近作成された割当 (個人)

- 最近変更された割当 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [割当ホームページ] で表示可能にできます)。

[割当ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [割当ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [割当ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当 \(ページ 679\)](#)
- [割当のフィールド \(ページ 682\)](#)
- [割当の管理 \(ページ 681\)](#)

割当の管理

割当を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [エンドユーザーへのサンプルの割り当て \(ページ 682\)](#)
- [割当のサンプルの変更 \(ページ 682\)](#)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成 \(ページ 51\)](#)
- [レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)
- [選択したレコードへのレコードのリンク \(ページ 112\)](#)
- [リストの使用 \(ページ 120\)](#)
- [レコードの監査証跡の表示 \(ページ 176\)](#)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) (ページ 679)
- [\[割当ホームページ\] の使用](#) (ページ 679)
- [割当のフィールド](#) (ページ 682)

エンドユーザーへのサンプルの割り当て

[割当詳細] ページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当てることができます。

複数の割当レコードを追加する場合は、サンプル管理者がインポートファイル（製品割当へのエンドユーザーのマッピング）を作成し、Oracle CRM On Demandにデータをロードすることをお勧めします。

作業前の準備：サンプルをエンドユーザーに割り当てするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルをエンドユーザーに割り当てるには

- 1 [割当リスト] ページで、[割当タイプ] フィールドをドリルダウンして、目的の割当レコードを開きます。
- 2 [割当詳細] ページで、[所有者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、エンドユーザーを選択します。次に [保存] をクリックします。

割当のサンプルの変更

[製品編集] ページでは、割当のサンプルを変更できます。[製品編集] ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：割当のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

割当のサンプルを変更するには

- 1 [割当リスト] ページで、[割当タイプ] フィールドをドリルダウンして、変更する割当レコードを開きます。
- 2 必要に応じて、[割当詳細] ページの [サンプル] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、割当レコードに関連付ける別のサンプルを選択します。
- 3 [割当詳細] ページの [サンプル] フィールドでサンプルの名前をクリックし、[製品詳細] ページで [編集] をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[製品のフィールド](#) (ページ 677)」を参照）。

割当のフィールド

[割当編集] ページでは、割当を追加したり、既存の割当の詳細を更新できます。[割当編集] ページには、割当に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [割当リスト] ページおよび [割当詳細] ページで割当を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、割当の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 割当タイプ | 割当名はサンプル管理者が定義します。名前は一意である必要があります。いくつかの例を次に示します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ サンプル割当 ■ プロモーションアイテム割当 |
| 有効 | 割当の状態は次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効。割当期間の終了日前であることを示します。 ■ 無効。割当期間が完了し、終了日をすぎていることを示します。 |
| 所有者 | 割当レコードの所有者。サンプル管理者が割当を指定した個人です。 |
| サンプル | この割当に関連付けられている製品サンプル。 注: 新規割当レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみです。 |
| 最大数量 | 1回のコールに対して提供できる製品の最大数量。 注: サンプルまたはプロモーションアイテムを提供する場合に、[最大数量]の値を超えたり、その値に近いと警告メッセージが表示されます。 |
| 割当数量 | 割当期間中に提供できる製品の最大数量。 |
| 顧客あたりの最大数量 | 割当期間中に担当者に提供できる製品の最大数量。 注: サンプルまたはプロモーションアイテムを担当者に提供するとき、[顧客あたりの最大数量]の値を超えたり、その値の10%以内である場合は警告メッセージが表示されます。 |
| サンプル: 説明 | 割当の目的など、割当レコードを説明するテキストフィールド。 |
| 所有者: 名前 (名) | 割当レコードの所有者の名前 (名) であり、通常はレコードを作成したユーザーです。 |
| 所有者: 名前 (姓) | 割当レコードの所有者の名前 (姓) であり、通常はレコードを作成したユーザーです。 |
| 開始日 | この割当の開始日。 |
| 終了日 | この割当の終了日。 |

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| サンプリングの停止 | <p>サンプルの配布を継続するかどうかを示すチェックボックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合は、サンプルの提供が許可されなくなります。 ■ オフの場合は、サンプルの提供が許可されます。 |
| ソートキー | このフィールドを使用すると、セールス要員は各自の割当を特定の順序で表示できます。 |
| 追加フィールド: | |
| 注: 企業の管理者は、デフォルトで使用できない次のフィールドを設定する必要があります。 | |
| 残数量 | 割当期間中にセールス要員が依然として提供できる製品の数量。Oracle CRM On Demandは [割当数量] フィールドの値でこのフィールドを初期化します。 |
| 販売数量 | 割当期間中にセールス要員が担当者に販売した製品の数量。Oracle CRM On Demandは値ゼロ (0) でこのフィールドを初期化します。 |

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当 \(ページ 679\)](#)
- [\[割当ホームページ\] の使用 \(ページ 679\)](#)
- [割当の管理 \(ページ 681\)](#)

HCP担当者割当

HCP担当者割当ページを使用して、医療の専門家（HCP）の担当者（医師など）がセールス要員から受け取ることができる製品またはサンプルの最大数量を指定します。一方、割当レコードでは、各セールス要員が割当期間内に担当者に提供または詳細を説明できる製品またはサンプルの最大数量を指定します。割当の詳細は、「[割当 \(ページ 679\)](#)」を参照してください。

HCP担当者割当は、通常は製薬会社のサンプル管理者が管理します。ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれる場合、HCP担当者割当を使用できます。各担当者について、複数のHCP担当者割当レコードを作成できます。各HCP担当者割当レコードについて、割当タイプ、割当期間の開始日と終了日、割当期間中に担当者に提供できる指定製品のサンプルの数を指定できます。

HCP担当者割当レコードをHCP担当者割当のページから直接作成して個々のレコードを作成できますが、大量のレコードを作成する必要がある場合は特に、HCP担当者割当レコードをOracle CRM On Demandにインポートすることをお勧めします。HCP担当者割当のインポートの詳細は、「[HCP担当者割当フィールド: インポートの準備](#)」を参照してください。

HCP担当者割当は、担当者レコードで表示専用の関連項目として表示できます（企業の管理者が企業についてこれを設定している場合）。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。HCP担当者の割当の追跡を担当しないユーザーの場合、[HCP担当者割当] タブは設定から除外されている場合があります。

[HCP担当者割当] の使用

HCP担当者割当の管理は、[HCP担当者割当] から開始します。

注:企業の管理者は、[HCP担当者割当] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、セクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

作業前の準備。HCP担当者割当を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

HCP担当者割当の作成

サンプル管理者が新しいHCP担当者割当を作成するには、[最近更新されたHCP担当者割当] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[HCP担当者割当フィールド \(ページ 687\)](#)」を参照してください。

注:

HCP担当者割当レコードをHCP担当者割当のページから直接作成して個々のレコードを作成できますが、大量のレコードを作成する必要がある場合は特に、HCP担当者割当レコードをOracle CRM On Demandにインポートすることをお勧めします。HCP担当者割当のインポートの詳細は、「[HCP担当者割当フィールド: インポートの準備](#)」を参照してください。

HCP担当者割当リストの使用

[HCP担当者割当リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、HCP担当者割当の標準のリストについて説明します。

| HCP担当者割当リスト | フィルター |
|-----------------|-------------------------------|
| すべてのHCP担当者割当 | アクセスできるすべてのHCP担当者割当 |
| 最近変更されたHCP担当者割当 | 変更日でソートした、アクセスできるすべてのHCP担当者割当 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近更新されたHCP担当者割当の表示

[最近更新されたHCP担当者割当] セクションには、最近更新されたHCP担当者割当が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[HCP担当者割当] へのセクションの追加

ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、[HCP担当者割当] にレポートセクションを追加できる場合があります。企業の管理者は、レポートセクションを [HCP担当者割当] で表示可能にできます。

[HCP担当者割当] にセクションを追加するには

- 1 [HCP担当者割当] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [HCP担当者割当] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
[保存] をクリックします。

関連トピック

HCP担当者割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [HCP担当者割当](#) (ページ 684)
- [HCP担当者割当の管理](#) (ページ 686)
- [HCP担当者割当フィールド](#) (ページ 687)

HCP担当者割当の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

HCP担当者割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [HCP担当者割当](#) (ページ 684)
- [\[HCP担当者割当\] の使用](#) (ページ 685)
- [HCP担当者割当フィールド](#) (ページ 687)

HCP担当者割当フィールド

[HCP担当者割当] ページでは、HCP担当者割当を追加したり、既存の割当の詳細を更新できます。[HCP担当者割当] ページには、HCP担当者割当に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [HCP担当者割当リスト] ページと [HCP担当者割当] ページのHCP担当者割当も編集できます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、HCP担当者割当の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--------------|--|
| [HCP担当者割当ID] | このレコードについてOracle CRM On Demandで生成された一意のID。 |
| タイプ | <p>作成する必要がある割当のタイプ。デフォルトでは、HCP担当者割当について次の割当タイプを使用できますが、企業の管理者は割当タイプを追加または削除できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 詳細割当 ■ サンプル割当 ■ サンプルリクエスト割当 ■ プロモーションアイテム割当 <p>[詳細割当]、[サンプル割当]、[サンプルリクエスト割当]、[プロモーションアイテム割当] は、ユーザーが作成する指定内容です。これらはサンプル管理時の関連項目セクションのフィルター処理で使用されます。</p> <p>注意: HCP担当者割当の設定の [タイプ] ピックリストの順序はカスタマイズまたは変更しないでください。カスケード式ピックリスト機能に影響を及ぼす可能性があります。</p> |
| 製品名 | HCP担当者に割り当てられる製品サンプルの名前。 |
| 担当者名 | 割当を指定するHCP担当者の名前。 |
| 割当数量 | <p>割当期間中にHCP担当者が受け取ることができる指定製品のサンプルの合計数。</p> <p>[HCP担当者割当] レコードを初期化する際に、[割当数量] フィールドの値を [残数量] フィールドと同じ値に設定します。数量のフィールドには整数値が必要です。</p> |
| 販売数量 | <p>割当期間中に担当者にすでに提供された指定製品のサンプルの数。</p> <p>HCP担当者割当を最初に作成する際、[販売数量] フィールドはゼロである必要があります。数量のフィールドには整数値が必要です。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 残数量 | 割当期間中に指定のHCP担当者に依然として提供可能な指定製品のサンプルの数。 [HCP担当者割当] レコードを初期化する際に、[残数量] フィールドの値を [割当数量] フィールドと同じ値に設定します。数量のフィールドには整数値が必要です。 |
| 開始日 | この割当の開始日。 |
| 終了日 | この割当の終了日。 |

関連トピック

HCP担当者割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [HCP担当者割当](#) (ページ 684)
- [\[HCP担当者割当\] の使用](#) (ページ 685)
- [HCP担当者割当の管理](#) (ページ 686)

サンプルロット

サンプルロットの各ページを使用して、サンプルロットを作成、更新、および追跡します。

製造される製品にはロット番号が指定されます。企業はこのロット番号を使用して製品を追跡します。追跡は、特定の製品をリコールする必要がある場合や、製造中に欠陥が見つかった場合に重要となります。すべての自社製品がどこにあるかを把握することは、多くの企業にとって必要不可欠です。Oracle CRM On Demandには、ロット番号を使用して提供サンプルを追跡するオプションが用意されています。ロット番号を使用するかどうかは、企業のサンプル管理者が決定します。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルロット情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプルロット] タブは使用不可になっています。

[サンプルロットホームページ] の使用

サンプルロットの管理は、[サンプルロットホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注: 企業の管理者は、[サンプルロットホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

作業前の準備。 サンプルロットを使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルロットの作成

新しいサンプルロットを作成するには、[最近表示されたサンプルロット] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[サンプルロットのフィールド](#) (ページ 691)」を参照してください。

サンプルロットリストの使用

[サンプルロットリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、サンプルロットの標準のリストについて説明します。

| サンプルロットリスト | フィルター |
|----------------|--|
| サンプルロット (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルロットが表示されます。 注: [サンプルロット (全件)] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです (詳細については、「 サンプルロットのフィールド (ページ 691)」を参照)。 |
| 最近変更されたサンプルロット | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルロットが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 注: [最近変更されたサンプルロット] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです (詳細については、「 サンプルロットのフィールド (ページ 691)」を参照)。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプルロットの表示

[最近変更されたサンプルロット] セクションには、最近変更されたサンプルロットが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[サンプルロットホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプルロットホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルロット
- 最近変更されたサンプルロット
- 最近作成されたサンプルロット (個人)
- 最近変更されたサンプルロット (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [サンプルロットホームページ] で表示可能にできます)。

[サンプルロットホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [サンプルロットホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [サンプルロットホームページレイアウト] ページで、矢印を使用してセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) (ページ 688)
- [サンプルロットのフィールド](#) (ページ 691)
- [サンプルロットの管理](#) (ページ 690)

サンプルロットの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) (ページ 688)
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) (ページ 688)
- [サンプルロットのフィールド](#) (ページ 691)

サンプルロットのフィールド

[サンプルロット編集] ページでは、サンプルロットを追加したり、既存のサンプルロットの詳細を更新できます。[サンプルロット編集] ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [サンプルロットリスト] ページおよび [サンプルロット詳細] ページでサンプルロットを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルロットの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---|
| ロット番号 | 製品に指定された製造ロット番号。 |
| サンプル | サンプル製品の名前。 注: 新規サンプルロットレコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみです。 |
| 開始日 | サンプルロットが使用可能になった日付。 |
| 失効日 | サンプルロットが失効する日付。 |
| 短日 | サンプル管理者がサンプリングを停止するように決定した、失効日の前の日数。この数値は締め日の計算に使用されます。 |
| 締め日 (CutOff_Date) | サンプルロットを提供できなくなる計算済みの日付。この日付は、Oracle CRM On Demandで失効日から短日の日数を減算して算出されます。 注: 企業の管理者が設定した内容に基づいて、[締め日] ではなく、[CutOff_Date] というフィールド名が表示されることがあります。CutOff_Dateは、アプリケーション（たとえば、Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales）で日付を処理する必要がある場合に使用されます。締め日はCutOff_Dateのテキストバージョンです。 |
| 状態 | サンプルを配送できるかどうかを示す読み取り専用フィールド。使用できる値は次のとおりです。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 良い。現在日が締め日より前であることを示します。 ■ 期限切れ。現在日が失効日より後であることを示します。 ■ 短期。現在日が失効日と締め日の間にあることを示します。 |
| ロット別在庫 | <p>在庫のサンプルロットをロット番号に基づいて追跡するかどうかを示すチェックボックス。このフィールドは企業の管理者が定義します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合は、在庫のサンプルロットがロット番号で追跡されます。 ■ オフの場合、在庫のサンプルロットはロット番号で追跡されません。 |
| サンプル: パーツ番号 | サンプルの製品番号。 |
| 説明 | サンプルロットの一般的な説明。 |

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) (ページ 688)
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) (ページ 688)
- [サンプルロットの管理](#) (ページ 690)

サンプル免責条項

サンプル免責条項の各ページでは、企業の免責条項を作成、更新、および追跡します。セールス要員が、提供したサンプルに対する署名を取得する際は、企業の免責条項が、確認のために医師に提示されます。

サンプル免責条項は、医師または他の医療の専門家に提供した製品サンプルについて、特定の副作用に関する責任を負わないこと、および法的責任の減免を記述したテキストです。各免責条項のテキスト表現は、製薬会社の法務専門家、マーケティング専門家、またはサンプルのコンプライアンス専門家（あるいは複数の専門家）が慎重に記述して承認します。Oracle CRM On Demandでは、企業に対して常に有効なサンプル免責条項のテキストは1つのみです。

Oracle CRM On Demandでは、2つのタイプのサンプル免責条項がサポートされています。

- **グローバル**。グローバルサンプル免責条項には、企業インスタンスごとに1つの免責条項レコードが格納されています。この免責条項は、サンプルとして提供されるすべての製品に適用され、製品サンプルの受取りを確認する署名取得時に表示されます。有効なグローバルサンプル免責条項は常に1つのみです。このグローバルサンプル免責条項がOracle CRM On Demandのデフォルトタイプです。
- **多言語**。多言語サンプル免責条項には、複数の言語のサンプル免責条項テキストレコードが免責条項が該当する国ごとにグループ分けされて格納されており、レコード数に制限はありません。各免責条項レコードは、関係コード（免責条項の導出名を表す）を含むヘッダーセクション、タイプ、状態、言語、免責条項の国、およびその国に必要な翻訳済みの免責条項テキストを含む言語固有の「[関連免責条項](#)」セクションで構成されています。これらのフィールドおよび「[関連免責条項](#)」セクションの詳細については、「[サンプル免責条項のフィールド](#) (ページ 700)」を参照してください。複数の多言語サンプル免責条項セットを同時にアクティブにできます。多言語サンプル免

責条項を使用する前に、企業の管理者は、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」に説明されている特別なページレイアウトを設定しておく必要があります。

一般的には、グローバル免責条項のみから始めて、必要に応じて多言語にカスタマイズしていきます。グローバルと多言語の免責条項をハイブリッドで使用することも可能ですが、通常はどちらか一方を使用します。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。免責条項情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプル免責条項] タブは使用不可になっています。

[サンプル免責条項ホームページ] の使用

サンプル免責条項の管理は、[サンプル免責条項ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注:企業の管理者は、[サンプル免責条項ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

作業前の準備。 サンプル免責条項を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル免責条項の作成

サンプル免責条項を作成するには、[最近変更されたサンプル免責条項] セクションの [新規] をクリックします。作成時は、すべてのサンプル免責条項が [無効] の状態に設定されます。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[サンプル免責条項のフィールド](#) (ページ 700)」を参照してください。

注:

サンプル免責条項をコピーする際には、関連する子サンプル免責条項はコピーされませんが、サンプル免責条項を削除する際には、関連する子サンプル免責条項レコードを含む免責条項全体が削除されます。

サンプル免責条項リストの使用

[サンプル免責条項リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、サンプル免責条項の標準のリストについて説明します。

| サンプル免責条項リスト | フィルター |
|-----------------|--|
| すべてのサンプル免責条項 | 免責条項タイプやその所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプル免責条項が表示されます。 |
| 最近変更されたサンプル免責条項 | 最近変更されたすべてのサンプル免責条項が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。サンプル免責条項関係コード（つまり、免責条項の導出名）をクリックすると、親のサンプル免責条項詳細ページが開きます。 |

注:

多言語サンプル免責条項を表示するためなどの目的で、企業の管理者が追加のカスタマイズリストを設定している場合があります。カスタマイズリストおよびページレイアウトの詳細については、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」を参照してください。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプル免責条項の表示

[最近変更されたサンプル免責条項] セクションには、最近変更されたサンプル免責条項が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[サンプル免責条項ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプル免責条項ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプル免責条項
- 最近変更されたサンプル免責条項
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [サンプル免責条項ホームページ] で表示可能にできます)。

[サンプル免責条項ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [サンプル免責条項ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [サンプル免責条項ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) (ページ 692)
- [サンプル免責条項の管理](#) (ページ 695)
- [サンプル免責条項のフィールド](#) (ページ 700)

- [関連免責条項のフィールド](#) (ページ 702)

サンプル免責条項の管理

サンプル免責条項を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [グローバルサンプル免責条項の作成](#) (ページ 695)
- [多言語サンプル免責条項の作成](#) (ページ 696)
- [関連する免責条項のデフォルトとしてのマーキング](#) (ページ 697)
- [サンプル免責条項の有効化](#) (ページ 697)
- [グローバル免責条項から多言語免責条項への変換](#) (ページ 699)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [サンプル免責条項](#) (ページ 692)
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) (ページ 693)
- [サンプル免責条項のフィールド](#) (ページ 700)
- [関連免責条項のフィールド](#) (ページ 702)

グローバルサンプル免責条項の作成

グローバルサンプル免責条項には、企業で使用するサンプル免責条項テキストインスタンスが含まれており、デフォルトで使用できます。

作業前の準備。 グローバルサンプル免責条項を作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

グローバルサンプル免責条項を作成する手順

- 1 [サンプル免責条項ホームページ] の [最近変更されたサンプル免責条項] セクションで [新規] をクリックします。
- 2 [主要免責条項情報] セクションのフィールドに入力します。
サンプル免責条項のフィールドの詳細については、「[サンプル免責条項のフィールド \(ページ 700\)](#)」を参照してください。
注:
免責条項レコードで [タイプ] フィールドを使用できる場合は、[グローバル] に設定されていることを確認してください。
- 3 サンプル免責条項レコードを保存します。
Oracle CRM On Demandでは、状態が [無効] に設定された新規サンプル免責条項レコードが作成されます。

多言語サンプル免責条項の作成

多言語サンプル免責条項は、サンプル免責条項の関係コード（免責条項の導出名）、言語、および国などの情報を含むメインヘッダーセクションで構成されています。複数の関連免責条項レコードも含まれています。各レコードには、免責条項に該当する言語の1つで免責条項テキストが格納されています。

作業前の準備。 多言語サンプル免責条項を作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があり、企業の管理者が多言語サンプル免責条項用のページレイアウトを設定している必要があります。

多言語サンプル免責条項を作成する手順

- 1 [サンプル免責条項ホームページ] の [最近変更された多言語サンプル免責条項] リストで [新規] をクリックします。
- 2 [主要免責条項情報] セクションのフィールドに入力します。
注:
免責条項レコードで [タイプ] フィールドを使用できる場合は、[多言語] に設定されていることを確認してください。
サンプル免責条項のフィールドの詳細については、「[サンプル免責条項のフィールド \(ページ 700\)](#)」を参照してください。
- 3 サンプル免責条項レコードを保存します。
Oracle CRM On Demandでは、状態が [無効] に設定された新規サンプル免責条項レコードが作成されます。
- 4 サンプル免責条項の翻訳済み免責条項テキストを [関連免責条項] セクションに入力します。
 - a [サンプル免責条項詳細] ページの [関連免責条項] セクションで [新規] をクリックします。
 - b [関連免責条項] セクションのフィールドに入力します。
[関連免責条項] のフィールドの詳細については、「[サンプル免責条項のフィールド \(ページ 700\)](#)」を参照してください。

- c 関連免責条項レコードを保存します。
- d 必要に応じて、サンプル免責条項の追加の関連免責条項レコードを作成します。

関連する免責条項のデフォルトとしてのマーキング

多言語サンプル免責条項の場合は、1つの関連免責条項をデフォルトとして選択する必要があります。デフォルトとしてマークできるのは、1つの関連免責条項のみです。

作業前の準備。多言語サンプル免責条項を作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

関連免責条項をデフォルトとしてマークする手順は次のとおりです。

- 「サンプル免責条項詳細」ページで、「言語」フィールドの「ルックアップ」セレクトアを使用してデフォルト言語を選択します。

使用可能な言語は、「関連免責条項」の子レコードに指定されている言語から導出されます。

サンプル免責条項の有効化

すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で「無効」の状態が自動的に割り当てられます。サンプル免責条項レコードのすべてのテキストが定義され、社内の適切な部門で承認された場合は、サンプル免責条項を有効化できます。

サンプル免責条項に適用される制限事項

サンプル免責条項には、次の制限が適用されます。

- 「新規」または「コピー」をクリックして作成する新規免責条項は、「アクティブにする」ボタンを押して有効にするまで、無効のままです。
- サンプル免責条項を有効にした後は、読取り専用になります。「サンプル免責条項リスト」ページにリストされている免責条項の「コピー」リンクを使用すれば、有効な免責条項のみをコピーできます。サンプル免責条項にビジネスプロセスが設定されている場合は、「修正」および「削除」リンクをクリックするとエラーメッセージが表示されます。免責条項が無効な場合は、「サンプル免責条項リスト」ページの編集および「削除」リンクが有効になります。新しい免責条項を有効にすると、重複した免責条項が旧式になるので、重複した有効な免責条項は期限切れになります。
- 免責条項の状態を手動で更新することはできません。状態を手動で更新しようとすると、エラーメッセージが表示されます。
- セールス要員、医師、およびその他の医療専門家は、署名キャプチャプロセス中に、現在有効なサンプル免責条項を表示できます。

グローバルサンプル免責条項に適用される制限事項

次の制限が適用されます。

- 同時に有効なサンプル免責条項は1つのみです。
- 免責条項の [免責条項テキスト] フィールドには、内容を設定する必要があります。このフィールドが空の場合、免責条項を有効にしようとするとエラーメッセージが表示されます。

多言語サンプル免責条項に適用される制限事項

次の制限が適用されます。

- 免責条項を有効にする前に、少なくとも1つの子関連免責条項レコードおよび有効なデフォルト関連免責条項レコードをサンプル免責条項に含めておく必要があります。
- 複数の多言語免責条項セットを同時にアクティブにできます。有効にできる多言語免責条項の数に制限はありません。ただし、国ごとに有効にできる多言語免責条項は1つのみです。
- デフォルトでグローバルになる新規サンプル免責条項を有効にしようとすると、複数の多言語サンプル免責条項を1つのグローバルサンプル免責条項で置き換えようとしているという警告がOracle CRM On Demandによって表示されます。このサンプル免責条項の有効化を続行すると、Oracle CRM On Demandによってすべての有効な免責条項が期限切れにされます。
- 無効な免責条項に対して、デフォルトの関連免責条項レコードを削除すると、新しいデフォルト関連免責条項を選択する必要があります。そうしない場合、免責条項を有効にする前にデフォルト言語を選択する必要があるというエラーメッセージが表示されます。
- 企業の管理者がサンプル免責条項用のビジネスプロセスを設定している場合は、次の制限が適用されます。
 - 有効または期限切れのサンプル免責条項の場合は、関連情報セクションが読み取り専用になります。関連免責条項を編集、削除、または作成しようとすると、Oracle CRM On Demandでエラーが発生します。
 - 期限切れまたは現在有効なサンプル免責条項またはその関連免責条項を変更または削除することはできません。ただし、サンプル免責条項用のビジネスプロセスが設定されていない場合は、これらのレコードを編集できます。

サンプル免責条項用のビジネスプロセスの設定方法については、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」を参照してください。

作業前の準備。 サンプル免責条項を有効化するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル免責条項レコードを有効化するには

- 1 [サンプル免責条項リスト] ページで、有効にするサンプル免責条項レコードの関係コードをクリックします。状態が [無効] のサンプル免責条項レコードを選択する必要があります。
- 2 [サンプル免責条項詳細] ページで [アクティブにする] をクリックし、サンプル免責条項レコードを有効化します。
サンプル免責条項を有効化すると、次のように動作します。
 - 新規に有効化されたサンプル免責条項の開始日、およびこれまで有効であったサンプル免責条項（ある場合）の終了日が設定されます。
 - 以前に有効だったサンプル免責条項の状態が [期限切れ] に設定され、それによって関係コードが変更されます。

- 多言語サンプル免責条項の場合、関連免責条項セクションにリストされているすべての関連免責条項レコードが有効になります。

グローバル免責条項から多言語免責条項への変換

グローバルサンプル免責条項を現在使用していて、多言語サンプル免責条項を使用することに決定した場合は、次の手順を実行する必要があります。

ヒント:

変換を始める前に、グローバル免責条項テキストが、外部の翻訳サービスを使用して企業に必要な言語に翻訳されていることを確認し、関連免責条項テキストとして入力するために翻訳済み免責条項テキストを使用できることを確認してください。

注:

この手順は、無効なグローバル免責条項のみに該当します。他の状態のグローバル免責条項の場合、ビジネスプロセスが設定されているので、免責条項レコードを編集できません。

作業前の準備。 多言語サンプル免責条項を作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。企業の管理者が多言語サンプル免責条項用のページレイアウトを設定している必要があります。免責条項が無効である必要があります。通常は外部の翻訳サービスを利用して、すべての免責条項テキストをサンプル免責条項に必要な言語で翻訳する必要があります。

グローバル免責条項を多言語免責条項に変換する手順

- 1 「最近変更されたグローバルサンプル免責条項」リストで、変換する有効なグローバル免責条項をクリックし、免責条項を参照して確認します。
- 2 グローバルサンプル免責条項をコピーします。
コピーされた新規免責条項はデフォルトで無効になります。
- 3 コピーしたグローバル免責条項を多言語免責条項レコードに変換するには、「タイプ」フィールドで「多言語」を選択して、「国」セレクトで国を選択します。

注:

このフィールドはデフォルトでは使用できないので、企業の管理者がこのフィールドをアクセス可能にする必要があります。

- 4 サンプル免責条項レコードを保存します。
Oracle CRM On Demandでは、状態が「無効」に設定された新規サンプル免責条項レコードが作成されます。
- 5 サンプル免責条項の翻訳済み免責条項テキストを「関連免責条項」セクションに入力します。
 - a 「サンプル免責条項詳細」ページの「関連免責条項」セクションで「新規」をクリックします。
 - b 「関連免責条項」セクションのフィールドに入力します。
関連免責条項のフィールドの詳細については、「サンプル免責条項のフィールド」を参照してください。
 - c 関連免責条項レコードを保存します。
 - d 必要に応じて、サンプル免責条項の追加の関連免責条項レコードを作成します。

- 6 親サンプル免責条項レコードの [言語] セレクタでデフォルト言語を選択して、レコードを保存します。
- 7 必要に応じて、追加のグローバル免責条項を多言語免責条項に変換します。

サンプル免責条項のフィールド

[サンプル免責条項編集] ページでは、サンプル免責条項を追加したり、既存のサンプル免責条項の詳細を更新することができます。[サンプル免責条項編集] ページには、サンプル免責条項に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [サンプル免責条項リスト] ページおよび [サンプル免責条項詳細] ページでサンプル免責条項を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル免責条項の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 主要免責情報 | |
| 免責条項テキスト | (グローバル免責条項タイプのみ。) グローバル免責条項に挿入する免責条項テキスト。このフィールドには最大1000文字まで入力できます。 |
| 関係コード | <p>サンプル免責条項を識別する計算値。このフィールドは、次のように自動的に移入されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ グローバル免責条項の場合、状況および [作成日時] フィールドを連結して (<状況>_<作成日時>)、たとえば、Active_7/5/2012 01:36:09のようにOracle CRM On Demandによって値が設定されます。 ■ 多言語免責条項の場合、[国]、状態、[作成日時]、および [言語] フィールドを連結して (<国>_<状態>_<作成日時>_<言語>)、たとえば、USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_AmericanのようにOracle CRM On Demandによって値が設定されます。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| タイプ | <p>免責条項のタイプを示します。タイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ グローバル。この免責条項には、企業にグローバルに適用される1つの免責条項テキストが含まれています。グローバル免責条項がデフォルトのタイプです。 ■ 多言語。この免責条項には、企業でグローバルに使用できる多言語免責条項テキストレコードが含まれています。 <p>注: このフィールドはデフォルトで使用不可になっています。多言語サンプル免責条項の場合は、企業の管理者が、このフィールド設定を使用してデフォルト値を [多言語] に変更しますが、一般にはユーザーがこのフィールドにアクセスできるようにはしません。このフィールドおよびサンプル免責条項のページレイアウトの設定方法については、「<i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>」を参照してください。</p> |
| 状態 | <p>免責条項テキストの状態。次のいずれかの値になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 無効。すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で [無効] の状態になります。 ■ 有効。サンプル免責条項レコードが有効化されると、その状態は [有効] に変更されます。グローバルサンプル免責条項の場合、同時に有効にできる免責条項は1つのみです。多言語サンプル免責条項の場合、国ごとに同時に有効にできる免責条項は1つのみです。 ■ 期限切れ。新しいサンプル免責条項レコードが作成されて有効化されると、それまで有効であったサンプル免責条項レコードの状態は [期限切れ] に変更されます。 <p>注: このフィールドが更新されるのは、サンプル免責条項で [アクティブにする] ボタンをクリックした時のみです。ユーザーインターフェイスやWebサービスを使用してこのフィールドを手動で更新することはできません。</p> |
| 開始日 | <p>免責条項が有効になった日付。</p> <p>このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。サンプル免責条項レコードを有効化すると、Oracle CRM On Demandによって、このフィールドに現在の日付が挿入されます。</p> |
| 国 | <p>(多言語免責条項タイプのみ。) 1つ以上の言語に翻訳された一連の独自の法的免責条項テキストをグループ化するために使用する国。免責条項テキストの子レコードは、多言語の [サンプル免責条項詳細] ページの [免責条項テキスト] セクションに格納されています。</p> <p>多言語免責条項を有効にするには、このフィールドが必要です。</p> |
| 言語 | <p>(多言語免責条項タイプのみ。) 多言語サンプル免責条項のデフォルト言語 (英語 (U.S.) など)。 [ルックアップ] セレクタを使用して、デフォルト言語を選択します。使用可能な言語は、関連免責条項のレコードに指定されている言語によって異なります。</p> |
| 終了日 | <p>免責条項が失効する日付。</p> <p>このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。Oracle CRM On Demandで免責条項レコードの状態が [期限切れ] に変更されると、このフィールドに日付が設定されます。</p> |
| 説明 | |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| コメント | 免責条項に関連付けられている一般的なコメント。コメントは無効になっているサンプル免責条項にのみ追加できます。 |
| レコード情報 | |
| 作成 | サンプル免責条項レコードを作成したユーザーおよび作成した日付とタイムスタンプ。 |
| 変更 | サンプル免責条項レコードを修正したユーザーおよび修正した日付とタイムスタンプ。 |
| 注: 関連免責条項の子レコードの詳細については、「 関連免責条項のフィールド (ページ 702) 」を参照してください。 | |

関連情報

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項 \(ページ 692\)](#)
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用 \(ページ 693\)](#)
- [サンプル免責条項の管理 \(ページ 695\)](#)
- [関連免責条項のフィールド \(ページ 702\)](#)

関連免責条項のフィールド

[[関連免責条項編集](#)] ページでは、関連免責条項を作成したり、既存の関連免責条項の詳細を更新することができます。[[関連免責条項編集](#)] ページには、関連免責条項に関するすべての情報が表示されます。関連免責条項は、サンプル免責条項の子レコードです。

注: 関連免責条項は、多言語免責条項のみに該当します。

多言語サンプル免責条項の[[関連免責条項](#)] セクションには、特定の国に対する一連の関連免責条項が含まれています。関連免責条項を変更すると、親のサンプル免責条項レコードの[[変更日時](#)] フィールドの値が更新されます。サンプル免責条項のビジネスプロセスが設定されている場合、親レコードが有効になるまでは、新規関連免責条項を作成することも、既存の関連免責条項を編集することもできます。この時点で、関連免責条項を含む免責条項全体が読み取り専用になります。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、関連免責条項の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|----|
| 主要免責情報 | |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 免責条項テキスト | 適切な言語で挿入する免責条項テキスト。 注: Oracle CRM On Demandのお客様が、必要な言語に免責条項テキストを翻訳する必要があります。Oracle CRM On Demandでは、このテキストは翻訳されません。 このフィールドには最大1000文字まで入力できます。これは必須フィールドです。 |
| 言語 | スペイン語などの免責条項テキストの言語。[言語] セレクタを使用して言語を選択します。このフィールドには、関連免責条項ごとに一意の値を指定する必要があります。つまり、異なる関連免責条項には異なる言語設定が必要です。重複した値をこのフィールドに追加すると、エラーメッセージが表示されます。 このフィールドは必須です。 |
| デフォルト言語 | 多言語サンプル免責条項のデフォルト言語（英語 (U.S.) など）。関連免責条項のデフォルト言語を選択すると、サンプル免責条項のデフォルト言語が設定されます。 |
| レコード情報 | |
| 作成 | 関連免責条項レコードを作成したユーザーおよび作成した日付とタイムスタンプ。 |
| 変更 | 関連免責条項レコードを修正したユーザーおよび修正した日付とタイムスタンプ。 |

関連情報

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) (ページ 692)
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) (ページ 693)
- [サンプル免責条項の管理](#) (ページ 695)
- [サンプル免責条項のフィールド](#) (ページ 700)

サンプルリクエスト

サンプルリクエストのページを使用して、製品サンプルに対するリクエストの作成、更新、および管理を、製薬のセールス要員が医師に製品サンプルを渡す場合などのセールスコール中に行います。

サンプルリクエストとは、医師や他の医療提供者の代わりにセールス要員が製品サンプルを注文するメカニズムのことです。サンプルリクエストには、1つ以上のサンプルリクエスト項目が含まれており、各サンプルリクエスト項目は、リクエストされた製品サンプルを表しています。

サンプルリクエストは署名が必要なコール活動の一部であり、コール活動ロック内にサンプルリクエストが含まれているため、Oracle CRM On Demandプロセス管理で、サンプルリクエストがサポートされています。サンプルリクエストには、サンプルリクエスト項

目のロックを許可する独自のルールがあります。プロセス管理の詳細については、「プロセス管理機能」を参照してください。サンプルリクエストのロックルールの設定方法の推奨事項については、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」を参照してください。

サンプルリクエストの要件

サンプルリクエストは次の要件を満たしている必要があります。そうでない場合は、作成した後に提出できません。

- サンプルリクエストには、有効な住所が設定された担当者が必要です。
- サンプルリクエストには、正の数が表示された少なくとも1つのサンプルリクエスト明細項目が必要です。
- レコードロックが実行されるように、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」の説明に従ってサンプルリクエストのプロセス管理を設定しておく必要があります。

サンプルリクエストの制限

サンプルリクエストには、次の制限があります。

- 1つのコール（つまり、取引先コール、担当者コール、または出席者コール）に許可されるサンプルリクエストは1つのみです。
- サンプルリクエストが[署名]に設定された後に編集できるフィールドは[状態]フィールドのみです。
- サンプルリクエストレコードをロックする場合、管理者は、[状態]フィールドを除くすべてのサンプルリクエスト項目フィールドをロックするフィールドレベルのプロセス管理ルールを設定する必要があります。[状態]フィールドは、[署名]から[無効]、または[署名]から[承認]、[バックオーダー済み]、[配送済み]に変更できます。状態におけるこれらの変更を追跡するには、状態におけるこれらの変更をOracle CRM On Demand Life Sciences Editionに取り込むプロセスを設定するよう管理者に依頼します。プロセスのロックの設定方法は、「*Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*」を参照してください。

コールへのサンプルリクエスト情報のリンクについて

リリース22より前のOracle CRM On

Demandリリースでは、Webサービスまたはインポート機能を使用してサンプルリクエスト項目レコードを挿入するときに、サンプルリクエスト項目に関連付けられている親サンプルリクエストレコードは不要でした。しかし、リリース22以降では、Webサービスまたはインポート機能を使用してサンプルリクエスト項目レコードを挿入するときに、サンプルリクエスト項目のコンテキストを提供するため、親のサンプルリクエストIDを指定する必要があります。Oracle CRM On Demandユーザーインターフェイスでは、サンプルリクエスト項目は、コールのコンテキストの親サンプルリクエストからのみ作成できます。また、サンプルリクエスト項目をWebサービスまたはインポート機能を使用して挿入または更新するときに、製品ブロックルールは無視されます。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。サンプルリクエスト情報の追跡を担当しないユーザーの場合は、[サンプルリクエスト]タブが設定から除外されている場合があります。

[サンプルリクエストホームページ]の使用

サンプルリクエストレコードの管理は、[サンプルリクエストホームページ]から開始します。

注:

企業の管理者は、[サンプルリクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

作業前の準備。 サンプルリクエストを使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルリクエストの作成

新しいサンプルリクエストを作成するには、[最近変更されたサンプルリクエスト] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[サンプルリクエストのフィールド](#) (ページ 707)」を参照してください。

サンプルリクエストリストの使用

[サンプルリクエストリスト] のセクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、サンプルリクエストの標準のリストについて説明します。

| サンプルリクエストリスト | フィルター |
|------------------|--|
| すべてのサンプルリクエスト | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルリクエストが表示されます。 |
| 最近変更されたサンプルリクエスト | 最近変更されたすべてのサンプルリクエストが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプルリクエストの表示

[最近変更されたサンプルリクエスト] セクションには、最近表示したサンプルリクエストが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[サンプルリクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプルリクエストホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルリクエスト
- 最近変更されたサンプルリクエスト
- 最近作成されたサンプルリクエスト (個人)
- 最近変更されたサンプルリクエスト (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [サンプルリクエストホームページ] で表示可能にできます。)

[サンプルリクエストホームページ] にセクションを追加する手順

- 1 [サンプルリクエストホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [サンプルリクエストホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

サンプルリクエストの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルリクエスト](#) (ページ 703)
- [サンプルリクエストのフィールド](#) (ページ 707)
- [サンプルリクエストの管理](#) (ページ 706)
- [サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について](#) (ページ 709)
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

サンプルリクエストの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

サンプルリクエストのフィールド

[サンプルリクエスト編集] ページでは、サンプルリクエストを追加したり、既存のサンプルリクエストの情報を更新できます。[サンプルリクエスト編集] ページには、サンプルリクエストに関するすべての情報が表示されます。

ヒント:

[サンプルリクエストリスト] ページと [サンプルリクエスト詳細] ページのサンプルリクエストも編集することができます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルリクエストの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---|
| 主要サンプルリクエスト情報 | |
| オーダー番号 | 各サンプルリクエストオーダーに対して割り当てられる一意の番号。この番号はOracle CRM On Demandによって生成されます。 |
| タイプ | サンプルリクエストカテゴリー。サンプルリクエストレコードの [タイプ] のデフォルト値は [サンプルリクエスト] です。ピックリストを使用して、[サンプルリクエスト] または [オーダー] のいずれかの値を選択できます。 注: デフォルトではこの編集可能フィールドはページレイアウトで使用可能でないため、企業の管理者は、このフィールドがページレイアウトで使用可能になるように設定する必要があります。 |
| 取引先 | サンプルリクエストオーダーに関連付けられている取引先。 このフィールドは自動的に移入されます。詳細については、「 サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について (ページ 709) 」を参照してください。 |
| 担当者 | (必須) サンプルリクエストオーダーに関連付けられている担当者。コールからサンプルリクエストが作成されると、このフィールドに自動的に値が入力されます。詳細については、「 サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について (ページ 709) 」を参照してください。サンプルリクエストオーダーを作成するには、このフィールドに入力する必要があります。詳細については、「 コールへのサンプルリクエスト情報のリンク (ページ 662) 」を参照してください。 |
| 作成されたオーダー | サンプルリクエストオーダーが作成された日付。 |
| 出荷先住所 | (必須) サンプルリクエストオーダーの出荷先住所。住所を選択する前に、担当者または取引先を |

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| | <p>選択する必要があります。住所は、非共有住所または検証済みの共有住所のどちらでも可能です。</p> <p>コールからサンプルリクエストが作成されると、このフィールドに自動的に値が入力されます。詳細については、「サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について (ページ 709)」を参照してください。サンプルリクエストオーダーを作成するには、このフィールドに入力する必要があります。詳細については、「コールへのサンプルリクエスト情報のリンク (ページ 662)」を参照してください。</p> |
| 状態 | <p>このフィールドのデフォルト値は [保留中] です。製品に対するサンプルリクエストオーダーが提出されると、このフィールドの値は [提出済み] に変わります。このフィールドに指定できる値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ バックオーダー ■ 予約済み ■ 作成 ■ 入力済み ■ 失敗 ■ 進行中 ■ 保留中 ■ 処理済み ■ 受取済み ■ 拒否 ■ 発送済み ■ 署名 ■ 提出済み ■ 無効 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>このサンプルリクエストのオーダーレコードを作成した個人。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 作成 | サンプルリクエストレコードが作成された日時。 |
| 変更 | サンプルリクエストレコードが最後に変更された日時。 |
| 使用可能なセクション | |
| 説明 | (オプション) オーダーの説明。 |

関連情報

サンプルリクエストの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルリクエスト](#) (ページ 703)
- [サンプルリクエストホームページの使用](#) (参照 " [\[サンプルリクエストホームページ\] の使用](#)" ページ 704)
- [サンプルリクエストの管理](#) (ページ 706)
- [サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について](#) (ページ 709)
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について

Oracle CRM On

Demandでは、取引先コールまたは担当者コールからサンプルリクエストを作成すると、[取引先]、[担当者]、[出荷先住所] フィールドの値が自動的に入力されます。

注: 次の場合は、[\[ルックアップ\] アイコン](#)を使用して、Oracle CRM On Demandが選択する値を上書きできます。

取引先コールからサンプルリクエストを作成する場合は、次のフィールドの値がOracle CRM On Demandによって次のように入力されます。

- **取引先。** Oracle CRM On Demandでは、親の取引先コールの取引先名がこのフィールドに入力されます。
- **担当者。** Oracle CRM On Demandでは、親の取引先コールの担当者名がこのフィールドに入力されます。

親の取引先コールに担当者名がない場合、Oracle CRM On Demandでは、取引先のプライマリ担当者がこのフィールドに入力されます。取引先にプライマリ担当者が存在しない場合に、レコードを保存しようとする、Oracle CRM On Demandによってエラーメッセージが表示されます。

- **出荷先住所。** Oracle CRM On Demandでは、親の取引先コールの担当者のプライマリ住所がこのフィールドに入力されます。

親の取引先コールに担当者のプライマリ住所がない場合、Oracle CRM On Demandでは、取引先の出荷先住所がこのフィールドに入力されます。取引先の出荷先住所がない場合、Oracle CRM On Demandでは、このフィールドが空のままになります。ただし、このレコードを保存しようとする、Oracle CRM On Demandによってエラーメッセージが表示されます。

担当者コールまたは出席者コールからサンプルリクエストを作成する場合は、次のフィールドの値がOracle CRM On Demandによって次のように入力されます。

- **取引先。** Oracle CRM On Demandでは、親の担当者コールまたは出席者コールの取引先名がこのフィールドに入力されます。

親の担当者コールまたは出席者コールに取引先がない場合、Oracle CRM On Demandでは、担当者のプライマリ取引先がこのフィールドに入力されます。担当者にプライマリ取引先がない場合、Oracle CRM On Demandでは、取引先フィールドが空のままになります。

- **担当者。** Oracle CRM On Demandでは、親の担当者コールまたは出席者コールの担当者名がこのフィールドに入力されます。

■ 出荷先住所。Oracle CRM On

Demandでは、親の担当者コールまたは出席者コールの担当者のプライマリ住所がこのフィールドに入力されます。

親の担当者コールまたは出席者コールに担当者のプライマリ住所がない場合、Oracle CRM On

Demandでは、取引先の出荷先住所がこのフィールドに入力されます。取引先の出荷先住所がない場合、Oracle CRM On

Demandでは、このフィールドが空のままになります。ただし、このレコードを保存しようとする、Oracle CRM On Demandによってエラーメッセージが表示されます。

パーソナライズコンテンツ配信

このトピックでは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionで利用できるパーソナライズコンテンツ配信（PCD）機能について説明します。

パーソナライズコンテンツ配信について

パーソナライズコンテンツ配信（PCD）は、Oracleのクローズドループ型マーケティングのElectronic Detailingプレゼンテーション用のソリューションです。PCDを使用すると、セールス組織およびマーケティング組織は、デジタルコンテンツの管理、メッセージプランの作成、およびこれらのメッセージプランのフィールドセールス要員への配布を実行できます。また、セールス組織は、クローズドループ型分析のためにマーケティング組織に戻される顧客応答基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。PCDIは、プレゼンテーションの実施および顧客応答基準の取得に必要です。

PCDを使用するシナリオ

Oracle CRM On Demand PCDでは、次の操作を実行できます。

- デジタルコンテンツの管理
- メッセージプランの管理
- メッセージプランに対する顧客応答の保存

Oracle CRM On Demand

PCDソリューションの対象ユーザーは、製品マネージャ、営業オペレーションマネージャ、およびセールス要員が使用する付随コンテンツを開発する他のユーザーです。

次のシナリオでは、PCD機能の使用目的の概要を示します。

1 デジタルコンテンツの管理

デジタルコンテンツ（グラフィックファイル）は、最初に解決策レコードに添付されます。PCDでは様々なグラフィックフォーマットがサポートされますが、最も一般的なフォーマットは、豊富なメディアプレゼンテーションが可能なSWFファイルです。対応するサムネイルイメージ（通常はPNG、GIF、またはJPGファイル）も、サイズの大きいメディアファイルの圧縮グラフィック表現用に、同じ解決策レコードに添付されます。解決策レコードには、失効日、マーケティング承認および法務承認を受けているかどうかなど、添付ファイルに関するメタデータのフィールドが含まれています。

解決策レコードの設定方法については、「[解決策](#)（ページ 438）」を参照してください。

2 メッセージプランの管理

710 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

グラフィックファイルを解決策レコードに添付した後は、メッセージプランを作成します。メッセージプランは、セールスメッセージを伝えるために配置されたメディアファイルの集合で構成されています。ユーザーは、メッセージプランを構成する一連のメッセージプラン項目を指定します。各メッセージプラン項目は、解決策レコードとその関連デジタルコンテンツに対応しており、関連するメディアファイルも含まれています。これらのファイルは、プレゼンタが特定のトピックの詳細説明に使用できます。解決策レコードは、複数のメッセージプランに使用できるデジタルメディアファイルで構成されますが、メッセージプラン項目は、特定のメッセージプランに対するメディアファイルの使用に固有のメタデータとともに、特定の解決策メディアファイルの一意のインスタンスを表します。

メッセージプランとその関連レコードの設定方法については、「[メッセージプラン](#) (ページ 711)」、「[メッセージプラン項目](#) (ページ 719)」、および「[メッセージプラン項目関係](#) (ページ 725)」を参照してください。

3 メッセージプランに対する顧客応答の保存

メッセージプランは、Oracle CRM On Demandの外部のアプリケーションに配信されます。Oracle CRM On Demandは、外部アプリケーションから参加者のフィードバックを受信し、この情報を保存します。このようなフィードバックは、メッセージプランの配信内に一定期間保存され、定義済みの応答に関連付けることもできます。

メッセージ応答の設定方法については、「[メッセージ応答の調整](#) (ページ 222)」を参照してください。

メッセージプラン

メッセージプランの各ページを使用して、メッセージプランを作成、更新、および追跡します。

メッセージプランは、PCまたはタブレットPCを使用して実施されるプレゼンテーションです。セールスユーザーは、メッセージプランを使用して製品について説明し、顧客フィードバックを追跡します。メッセージプランの各ページで、対象製品、メッセージプランの失効日、その他のパラメータなど、メッセージプランの様々な属性を取得します。

メッセージプランは、ブランドマネージャ、プロダクトマネージャ、および営業オペレーションマネージャが作成します。メッセージプランは、セールスユーザーが企業の法的ガイドラインおよびマーケティングガイドラインに従ったプレゼンテーションを実施できるように、一連の明確なコンテンツで構成されます。

メッセージプランには、多数のスライドで構成される従来のプレゼンテーションのように、多数のメッセージプラン項目が特定の順序で含まれる場合があります。または、メッセージプランは、特定のメッセージを伝達する1つのスライドの場合もあります。活動を作成するとき、セールス要員はセールスコール、タスク、アポイントなどの活動に対して推奨されるメッセージプランを確認し、推奨事項を把握できます。メッセージプランの推奨事項は、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。詳細は、「[活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) (ページ 714)」を参照してください。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン情報の管理を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン] タブは使用不可になっています。メッセージプランの各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。

[メッセージプランホームページ] の使用

メッセージプランレコードの管理は、[メッセージプランホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する関係者情報が表示されます。

注:企業の管理者は、[メッセージプランホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

メッセージプランの作成

新規のメッセージプランを作成するには、[最近変更されたメッセージプラン] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[メッセージプランのフィールド \(ページ 716\)](#)」を参照してください。

メッセージプランリストの使用

[メッセージプランリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプランの標準のリストについて説明します。

| メッセージプランリスト | フィルター |
|-----------------|--|
| メッセージプラン (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプランが表示されます。 |
| 最近変更されたメッセージプラン | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプランが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプランの表示

[最近変更されたメッセージプラン] セクションには、最近変更したメッセージプランが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[メッセージプランホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプランホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

■ 最近作成されたメッセージプラン

- 最近変更されたメッセージプラン
- 最近作成されたメッセージプラン (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプランホームページ] で表示可能にできます)。

[メッセージプランホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプランホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプランホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

メッセージプランの管理

メッセージプランを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプランへのブックの追加](#) (ページ 714)
- [メッセージプラン項目の追加](#) (ページ 714)
- [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) (ページ 714)
- [メッセージプランからのメッセージ応答の作成](#) (ページ 715)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注: メッセージプラン機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプランの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン](#) (ページ 711)

■ [\[メッセージプランホームページ\] の使用](#) (ページ 712)

■ [メッセージプランのフィールド](#) (ページ 716)

注:メッセージプランの各ページを使用するには、ユーザーの役割に [\[パーソナライズコンテンツ配信の管理\]](#) 権限が含まれている必要があります。

メッセージプランへのブックの追加

メッセージプランにブックを追加するには、次の手順を使用します。メッセージプランに追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、ブックが [\[メッセージプラン詳細\]](#) ページに関連項目として表示されることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、[「関連項目レイアウトのカスタマイズ」](#) を参照してください。

メッセージプランにブックを追加するには

- 1 [\[メッセージプランリスト\]](#) ページで、目的のメッセージプランを開きます。
- 2 [\[メッセージプラン詳細\]](#) ページで、そのページの [\[ブック\]](#) セクションにある [\[追加\]](#) をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、メッセージプランに追加するブックを選択し、[\[OK\]](#) をクリックします。
ブックの詳細は、[「ブックの管理」](#) を参照してください。

メッセージプラン項目の追加

メッセージプランにはメッセージプラン項目を追加できます。メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプラン項目の詳細は、[「メッセージプラン項目](#) (ページ 719)」を参照してください。

注: [\[担当者詳細\]](#) ページに [\[メッセージプラン項目関係\]](#) 関連項目セクションが表示されない場合は、[「関連項目レイアウトのカスタマイズ」](#) の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

メッセージプランにメッセージプラン項目を追加するには

- 1 [\[メッセージプラン詳細\]](#) ページで、[\[メッセージプラン項目\]](#) セクションまでスクロールし、[\[新規\]](#) をクリックします。
- 2 [「メッセージプラン項目のフィールド](#) (ページ 722)」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

活動に対して推奨されるメッセージプランの確認

活動の作成時に、セールス要員はその活動に関連する取引先、担当者または製品に関する情報を記録できます。また、推奨事項が存在する場合、セールス要員は、活動（セールスコール、タスクまたはアポイント）に対して推奨されるメッセージプランを確認できます。

ンを確認できます。メッセージプランの推奨事項は、次のように、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。

- メッセージプランのプライマリセグメントまたはセカンダリセグメントが、担当者に対して指定されたセグメントと一致する場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、完全な金色の星が入力されます。
- メッセージプランのプライマリ目的またはセカンダリ目的が、活動に指定された目的と一致する場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、半分の金色の星が入力されます。
- メッセージプランと担当者または活動との間でセグメントも目的も一致しない場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、空の白色の星が入力されます。

セールスコールの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)（ページ 212）」および「[セールスコール時のサンプルの提供](#)（ページ 648）」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーと活動](#)（参照 "[カレンダー/活動](#)" ページ 191）」を参照してください。

活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには、次の手順を実行します。

活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには

- 1 訪問用の活動を選択します。
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#)（ページ 69）」を参照してください。
- 2 活動の詳細ページ（[コール詳細]、[タスク詳細] または [アポイント詳細]）で、[コール] セクションまでスクロールし、確認するセールスコールを開きます。
- 3 [コール詳細] ページで、[使用可能なメッセージプラン] セクションまでスクロールし、メッセージプランのリストを確認します。意味は次のとおりです。
 - [推奨] フィールド内の完全な金色の星は、メッセージプランと担当者としてセグメントが一致することを示します。
 - [推奨] フィールドの半分の金色の星は、メッセージプランと活動の目的が一致することを示します。
 - [推奨] フィールドの空の白色の星は、メッセージプランと活動のセグメントも目的も一致しないことを示します。
- 4 メッセージプラン名のリンクをクリックし、メッセージプランを開いて確認します。

メッセージプランからのメッセージ応答の作成

メッセージプランにメッセージ応答を追加できます。メッセージ応答は、特定の期間にわたるメッセージプランのプレゼン時に参加者から受信したフィードバックです。メッセージ応答の詳細は、「[メッセージ応答の調整](#)（ページ 222）」を参照してください。

注:

メッセージプランまたはメッセージプラン項目からメッセージ応答を作成するのは、構造化製品のメッセージページレイアウトを使用して、これらのレコードのページレイアウトを再利用（たとえば、メッセージ応答を結果として再利用、メッセージプランをコール計画として再利用）した場合のみです。構造化製品メッセージを使用すると、製薬のセールス要員は標準的な一連の応答（要求された詳細情報、肯定的な反応など）から選択できます。これらのレコードタイプを再利用する方法の詳細は、「[構造化製品メッセージ](#)（ページ 729）」を参照してください。

作業前の準備。メッセージ応答の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があり、企業の管理者は [メッセージ応答] 関連情報セクションを [メッセージプラン詳細] ページに追加する必要があります。

メッセージプランからメッセージ応答を作成するには

- 1 [メッセージプラン詳細] ページに [メッセージ応答] 関連情報セクションが表示されない場合は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」の説明に従って、この関連情報セクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。
- 2 [メッセージプラン詳細] ページから [メッセージ応答] 関連情報セクションにスクロールして、[新規] をクリックします。
- 3 「[メッセージ応答の調整](#) (ページ 222)」の説明に従って、フィールドに入力します。
- 4 メッセージ応答レコードを保存します。

メッセージプランのフィールド

[メッセージプラン編集] ページでは、メッセージプランを追加したり、既存のメッセージプランの詳細を更新することができます。[メッセージプラン編集] ページには、メッセージプランに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [メッセージプランリスト] ページおよび [メッセージプラン詳細] ページでメッセージプランを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプランの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------------|---|
| 主要メッセージプラン情報 | |
| 名前 | メッセージプランの名前 (必須)。 |
| タイプ | メッセージプランのカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します (必須)。 タイプのデフォルト値は、[プロダクト開始]、ターゲットメッセージ、[署名] およびコール目標プランです。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、タイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトをメッセージプランに適用できます。たとえば、コール目標プランを選択すると、コール目標ページレイアウトが使用されます (企業の管理者が動的ページレイアウトを設定している場合)。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。 |
| 製品 | このメッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します (必須)。 |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| | <p>注意: メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係およびメッセージ応答といった子レコードの [製品] フィールドの値は、親のメッセージプランの [製品] 値と同一である必要があります。ただし、Oracle CRM On Demandではこの要件の遵守が強制されません。データ整合性問題を回避するため、すべての子PCDレコードで、この値が親のメッセージプランと同じになっていることを確認してください。たとえば、[メッセージプラン] の [製品] がAAAAに設定されているときに、Webサービスを使用してメッセージプラン項目の [製品] フィールドをAAAAからBBBBに更新すると、メッセージプラン項目で製品がAAAAではなくBBBBとして誤って記録されます。</p> |
| コード | 意図、治療分野、または組織的に定義された他の区分によってメッセージプランを分類する際に使用できるフリーテキストフィールド。 |
| 状態 | メッセージプランの現在の状態。状態に使用可能な値には、[承認]、[進行中]、[拒否]、[リリース済]、または[提出済み]があります。ピックリストを使用して状態を選択します（必須）。 |
| 検証 | メッセージプランの構成要素である各メッセージプラン項目が適切に表示されることが検証され、その結果として検証状況が[成功]となることを示します。構成要素であるすべてのメッセージプラン項目の検証状況が[成功]の値になると、[検証] フィールドの値が[成功]に設定されます。それ以外の場合は、値が[失敗]に設定されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定されます。 |
| セグメント | メッセージプランの対象の市場セグメント（つまり、取引先のグループ）。 |
| <p>注: [プライマリターゲット目標]、[プライマリセグメント]、[セカンダリターゲット目標]、および[セカンダリセグメント]の各フィールドは、デフォルトで使用できません。これらのフィールドを[メッセージプラン詳細]ページに追加するには、企業の管理者に連絡してください。</p> | |
| プライマリターゲット目標 | このメッセージプランの最初の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。 |
| プライマリセグメント | このメッセージプランに関連付けるプライマリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および[超高純資産]です。 |
| セカンダリターゲット目標 | このメッセージプランの2番目の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。 注: プライマリ目標とセカンダリ目標が同じ場合、およびプライマリ目標を選択せずにセカンダリ目標を選択した場合、エラーメッセージが表示されます。 |
| セカンダリセグメント | このメッセージプランに関連付けるセカンダリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および[超高純資産]です。 注: プライマリセグメントとセカンダリセグメントが同じ場合、およびプライマリセグメントを選択せずにセカンダリセグメントを選択した場合、エラーメッセージが表示されます。 |
| 所有者 | (必須)。メッセージプランレコードを所有するユーザー。デフォルトでは、このフィールドはメッセージプランを作成したユーザーに設定されます。[ルックアップ] アイコンを使用して所有者を変更します |
| 開始日 | メッセージプランを表示できるようになる日付 (MM/DD/YYYY)。[カレンダー] アイコンを使用し |

| フィールド | 説明 |
|--|---|
| | て日付を選択します。 |
| 失効日 | メッセージプランが無効になる日付 (MM/DD/YYYY) 。 [カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。 |
| リリース日 | このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信 (PCD) で使用できるようになる日付 (MM/DD/YY YY) 。 [カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。 |
| 開示必須 | このチェックボックスは、このメッセージプランの最初に開示メッセージを提示する必要があることを示します (必須) 。 |
| フォローアップの有効化 | このチェックボックスは、将来使用される予定です。 |
| シーケンスをロック | このチェックボックスは、現在のリリースのOracle CRM On Demandでは使用されません (必須) 。 |
| 製品領域 | <p>症状/疾病とその症状/疾病を緩和する特定の製品/薬の組合せ。通常は、製薬のセールス要員が医療関係者へのコール時に製品領域の詳細を説明します。詳細は、「製品領域 (ページ 736)」を参照してください。</p> <p>注意: このフィールドはデフォルトでは設定されません。このフィールドが必要な場合は、企業の管理者に設定を依頼してください。</p> |
| メッセージプラン追加情報 | |
| 参加者 | このメッセージプランの対象参加者の説明。 |
| 説明 | このメッセージプランの一般的なコメント。 |
| 説明 | このメッセージプランレコードの説明。 |
| <p>注意: 次のフィールドは、Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションのみで使用され、デフォルトでは表示されません。これらは、企業の管理者が設定する必要があります。</p> | |
| ナビゲーションの無効化 | このチェックボックスを選択すると、顧客が自分のナビゲーションを実装するOracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesのeディテリングアプリケーションの進むボタンおよび戻るボタンが無効になります。デフォルトでは、このチェックボックスは選択解除されます。 |
| 応答の無効化 | このチェックボックスを選択すると、このメッセージプランのメッセージ応答が無効になります。デフォルトでは、このチェックボックスは選択解除されます。 |
| デフォルトメニューバーコントロール | このチェックボックスを選択すると、Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesのeディテリングアプリケーションのデフォルトトップメニューバーが使用されます。デフォルトでは、このチェックボックスは選択解除されます。 |

関連情報

関連するメッセージプラン情報については、次のトピックを参照してください。

■ [メッセージプラン](#) (ページ 711)

718 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- [\[メッセージプランホームページ\] の使用](#) (ページ 712)
- [メッセージプランの管理](#) (ページ 713)

メッセージプラン項目

メッセージプラン項目の各ページを使用して、メッセージプラン項目を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプランを構成するこれらの項目には特定の順序があり、いくつかのスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。

ソリューションは、メッセージプラン項目の基礎となるプレゼンテーションに使用されるマルチメディアコンテンツおよびグラフィックのファイル (SWF、GIF、JPEGなどのファイル) です。ソリューションは再利用可能ですが、メッセージプラン項目は単一のメッセージプランに固有のもので、[メッセージプラン項目] ページには、ソリューションに関連付けられている内容以外の追加の属性情報が格納されます。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン項目情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

[メッセージプラン項目ホームページ] の使用

メッセージプラン項目レコードの管理は、[メッセージプラン項目ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注: 企業の管理者は、[メッセージプラン項目ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

メッセージプラン項目の作成

新規のメッセージプラン項目を作成するには、[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[メッセージプラン項目のフィールド](#) (ページ 722)」を参照してください。

メッセージプラン項目リストの使用

[メッセージプラン項目リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目の標準のリストについて説明します。

| メッセージプラン項目リスト | フィルター |
|-----------------|---|
| メッセージプラン項目 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目が表示されます。 |

| メッセージプラン項目リスト | フィルター |
|-------------------|--|
| 最近変更されたメッセージプラン項目 | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプラン項目の表示

[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションには、最近変更したメッセージプラン項目が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[メッセージプラン項目ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプラン項目ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目
- 最近変更されたメッセージプラン項目
- 最近作成されたメッセージプラン項目 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプラン項目ホームページ] で表示可能にできます)。

[メッセージプラン項目ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプラン項目ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプラン項目ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

メッセージプラン項目の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)

- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [メッセージプラン項目関係の追加](#) (ページ 721)
- [メッセージプラン項目からのメッセージ応答の作成](#) (ページ 722)

注: メッセージプラン項目機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) (ページ 719)
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) (ページ 719)
- [メッセージプラン項目のフィールド](#) (ページ 722)

注:メッセージプラン項目の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [\[パーソナライズコンテンツ配信の管理\]](#) 権限が含まれている必要があります。

メッセージプラン項目関係の追加

メッセージプラン項目関係はメッセージプラン項目に追加できます。メッセージプラン項目関係は、主要なメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプラン項目関係の詳細は、「[メッセージプラン項目関係](#) (ページ 725)」を参照してください。

注: [\[担当者詳細\]](#) ページに [\[メッセージプラン項目関係\]](#) 関連項目セクションが表示されない場合は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

メッセージプラン項目にメッセージプラン項目関係を追加するには

- 1 [\[メッセージプラン項目詳細\]](#) ページで、[\[メッセージプラン項目関係\]](#) セクションまでスクロールし、[\[新規\]](#) をクリックします。
- 2 [「メッセージプラン項目関係のフィールド](#) (ページ 727)」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

メッセージプラン項目からのメッセージ応答の作成

メッセージプラン項目にメッセージ応答を追加できます。メッセージ応答は、特定の期間にわたるメッセージプランのプレゼン時に参加者から受信したフィードバックです。メッセージ応答の詳細は、「[メッセージ応答の調整](#) (ページ 222)」を参照してください。

注:

メッセージプランまたはメッセージプラン項目からメッセージ応答を作成するのは、構造化製品のメッセージページレイアウトを使用して、これらのレコードのページレイアウトを再利用 (たとえば、メッセージ応答を結果として再利用、メッセージプランをコール計画として再利用) した場合のみです。構造化製品メッセージを使用すると、製薬のセールス要員は標準的な一連の応答 (要求された詳細情報、肯定的な反応など) から選択できます。これらのレコードタイプを再利用する方法の詳細は、「[構造化製品メッセージ](#) (ページ 729)」を参照してください。

作業前の準備。メッセージ応答の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があり、企業の管理者は [メッセージ応答] 関連情報セクションを [メッセージプラン項目詳細] ページに追加する必要があります。

メッセージプラン項目からメッセージ応答を作成するには

- 1 [メッセージプラン項目詳細] ページに [メッセージ応答] 関連情報セクションが表示されない場合は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」の説明に従って、この関連情報セクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。
- 2 [メッセージプラン項目詳細] ページから [メッセージ応答] 関連情報セクションにスクロールして、[新規] をクリックします。
- 3 「[メッセージ応答の調整](#) (ページ 222)」の説明に従って、フィールドに入力します。
- 4 メッセージ応答レコードを保存します。

メッセージプラン項目のフィールド

[メッセージプラン項目編集] ページでは、メッセージプラン項目を追加したり、既存のメッセージプラン項目の詳細を更新することができます。[メッセージプラン項目編集] ページには、メッセージプラン項目に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [メッセージプラン項目リスト] ページおよび [メッセージプラン項目詳細] ページでメッセージプラン項目を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプラン項目の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|----|
| 主要メッセージプラン項目情報 | |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| シーケンス番号 | メッセージプランの中で、このメッセージプラン項目が出現する順番（必須）。 |
| 名前 | メッセージプラン項目の名前。 |
| 表示名 | メッセージプラン項目をメッセージプランに表示する際に使用する名前。 |
| 製品 | 親メッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します（必須）。 注意: [製品] フィールドの値は、親の [メッセージプラン] レコードと同一である必要があります。ただし、Oracle CRM On Demandではこの要件の遵守が強制されません。この値が親の [メッセージプラン] と同じ値になっていることを、確認する必要があります。これを行わなかった場合、データ整合性の問題が生じます。たとえば、[メッセージプラン] の [製品] フィールドがAAAAに設定されているときに、Webサービスを使用して子のPCDレコード（メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係またはメッセージ応答）の [製品] フィールドをAAAAからBBBBに更新すると、子のPCDレコードで製品がAAAAではなくBBBBとして誤って記録されます。 |
| ソリューション名 | メッセージプラン項目関係の基礎となるデジタルコンテンツの名前。[ルックアップ] アイコンを使用してソリューションを選択します リリース23より前のリリースでは、解決策フィールドはデフォルトの必須フィールドでした。リリース23では、このフィールドはデフォルトで必須のフィールドではありません。ただし、リリース23より前のリリースでこのレコードタイプ用のページレイアウトをカスタマイズしている場合、それらのカスタマイズ版のレイアウトでは、解決策フィールドが引き続き必須フィールドとして存続することになります。このフィールドを [必須ではありません] に変更するには、企業の管理者がこのレコードタイプ用のカスタマイズ版レイアウトページで、解決策フィールドの [必須] チェックボックスの選択を解除する必要があります。フィールド設定の詳細は、「フィールドの作成と編集」を参照してください。 |
| ソリューション名: 検証状況 | デジタルコンテンツが正常に表示されるかどうかを示します。表示される値は、[未確認]、[成功] または [失敗] です（表示専用） このフィールドの値は、リンクされているソリューションレコードから継承されます。ソリューションレコードにはデジタルコンテンツファイルが格納されています。 |
| ソリューション名: リリース日 | ソリューションコンテンツをPCDで使用できるようになる日付（表示専用。） |
| ソリューション名: 失効日 | ソリューションコンテンツをPCDで使用できなくなる日付（表示専用。） |
| 開示メッセージ | このチェックボックスは、特定のアセットに開示メッセージのフラグを設定します。多くの場合、メッセージプランには、関連するすべての情報が完全に開示され、すべての法的および規制のガイドラインを満たしていることを確認できるように、最初に開示メッセージを付ける必要があります（必須）。 |
| タイプ | メッセージプラン項目のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。 タイプのデフォルト値は、[メッセージプラン項目]、[添付資料]、[関連]、[詳細 |

| フィールド | 説明 |
|-----------------------|--|
| | <p>] およびコール目標です。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、タイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトをメッセージプラン項目に適用できます。たとえば、コール目標を選択すると、コール目標ページレイアウトが使用されます（管理者が設定している場合）。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。</p> |
| 評価 | この項目の効果に対する質的な評価。ピックリストを使用して評価を選択します。 |
| 親メッセージプラン | このメッセージプラン項目がコンポーネントであるメッセージプラン。[ルックアップ] アイコンを使用して親メッセージプランを選択します（必須）。 |
| 状態 | メッセージプラン項目の現在の状態。ピックリストを使用して状態を選択します。設定済みの選択肢として [非表示] と [表示] があります。 |
| 説明 | この項目の内容に対する簡単な説明。 |
| 送信タイプ | <p>Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションが電子メールとして受取人に送信したセールスプレゼンのPDFファイルのタイプ。次の送信タイプを選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ PDF送信。 複数スライドの完全なプレゼンのPDF。 ■ 標準送信。 プレゼンの最初のスライドのみのPDF（デフォルトのタイプ）。 <p>注: デフォルトで、このフィールドは [メッセージプラン項目] ページレイアウトで使用不可で、管理者がアドインする必要があります。ページレイアウトに項目を追加する方法は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。</p> |
| 事前ロードの無効化 | <p>Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Salesアプリケーションにおいてアニメーションの事前ロードを無効化するには、このフィールドを選択します。デフォルトでは、このフィールドは選択されず、アニメーションは事前ロードされます。</p> <p>注: デフォルトで、このフィールドは [メッセージプラン項目] ページレイアウトで使用不可で、管理者がアドインする必要があります。ページレイアウトに項目を追加する方法は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。</p> |
| メッセージプラン項目追加情報 | |
| シノプシス | 項目の簡単な説明。 |
| 講師のメモ | この項目を表示する際に追加できるメモ。 |
| 参加者 | コンテンツの対象ユーザー。 |

関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) (ページ 719)
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) (ページ 719)
- [メッセージプラン項目の管理](#) (ページ 720)

メッセージプラン項目関係

メッセージプラン項目関係の各ページを使用して、メッセージプラン項目関係を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目関係は、プライマリメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプランは、いくつかのメッセージプラン項目が特定の順序で構成され、複数のスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。各メッセージプラン項目には、メッセージプラン項目関係と呼ばれる関連項目を対応付けることができます。[メッセージプラン項目関係] ページには、補足するこれらのプレゼンテーション項目に関する情報が含まれています。

メッセージプラン項目関係は一意であることが必要

[タイプ] 値および親のメッセージプラン項目値が同じメッセージプラン項目関係レコードを複数設定する場合は、[解決策] フィールドに同じ値を設定できません。たとえば、MPIR1とMPIR2の2つのメッセージプラン項目関係レコードを作成するとき、両方とも[タイプ] を[添付資料] に設定し、親のメッセージプラン項目レコードを「MPIabc」に設定した場合は、各メッセージプラン項目関係レコードの[解決策] フィールドを異なる値に設定する必要があります。そうでない場合、Oracle CRM On Demandでエラーメッセージが表示されます。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。メッセージプラン項目関係の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目関係] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用

メッセージプラン項目関係レコードの管理は、[メッセージプラン項目関係ホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する関係者情報が表示されます。

注:企業の管理者は、[メッセージプラン項目関係ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

メッセージプラン項目関係の作成

新規のメッセージプラン項目関係を作成するには、[最近変更されたメッセージプラン項目関係] セクションの[新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[メッセージプラン項目関係のフィールド](#) (ページ 727)」を参照してください。

メッセージプラン項目関係リストの使用

【メッセージプラン項目関係リスト】セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目関係の標準のリストについて説明します。

| メッセージプラン項目関係リスト | フィルター |
|---------------------|---|
| メッセージプラン項目関係 (全件) | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目関係が表示されます。 |
| 最近変更されたメッセージプラン項目関係 | 【所有者】フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目関係が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、【新規】をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、【リスト管理】をクリックします。【リスト管理】ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプラン項目関係の表示

【最近変更されたメッセージプラン項目関係】セクションには、最近変更したメッセージプラン項目関係が表示されます。

リストを展開するには、【リストを全表示】リンクをクリックします。

【メッセージプラン項目関係ホームページ】へのセクションの追加

ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合、ユーザーは自分の【メッセージプラン項目関係ホームページ】に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目関係
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係
- 最近作成されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを【メッセージプラン項目関係ホームページ】で表示可能にできます)。

【メッセージプラン項目関係ホームページ】にセクションを追加するには

- 1 【メッセージプラン項目関係ホームページ】で、【レイアウトを編集】をクリックします。
- 2 【メッセージプラン項目関係ホームページレイアウト】ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。

- 3 [保存] をクリックします。

メッセージプラン項目関係の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注: メッセージプラン項目関係機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目関係](#) (ページ 725)
- [\[メッセージプラン項目関係ホームページ\] の使用](#) (ページ 725)
- [メッセージプラン項目関係のフィールド](#) (ページ 727)

注:メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [\[パーソナライズコンテンツ配信の管理\]](#) 権限が含まれている必要があります。

メッセージプラン項目関係のフィールド

[\[メッセージプラン項目関係編集\]](#) ページでは、メッセージプラン項目関係を追加したり、既存のメッセージプラン項目関係の詳細を更新することができます。[\[メッセージプラン項目関係編集\]](#) ページには、メッセージプラン項目関係に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [\[メッセージプラン項目関係リスト\]](#) ページおよび [\[メッセージプラン項目関係詳細\]](#) ページでメッセージプラン項目関係を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

次の表では、メッセージプラン項目関係の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|---|
| 主要メッセージプラン項目関係情報 | |
| 名前 | メッセージプラン項目関係の名前。 |
| 表示名 | メッセージプラン項目関係をメッセージプランに表示する際に使用する名前。 |
| 親メッセージプラン項目 | このメッセージプラン項目関係が任意の補足または詳細情報を提供する親メッセージプラン項目（必須）。 |
| 製品 | 親メッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します（必須）。 注意: [製品] フィールドの値は、親の [メッセージプラン] レコードと同一である必要があります。ただし、Oracle CRM On Demandではこの要件の遵守が強制されません。この値が親の [メッセージプラン] と同じ値になっていることを、確認する必要があります。これを行わなかった場合、データ整合性の問題が生じます。たとえば、[メッセージプラン] の [製品] フィールドがAAAAに設定されているときに、Webサービスを使用して子のPCDレコード（メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係またはメッセージ応答）の [製品] フィールドをAAAAからBBBBに更新すると、子のPCDレコードで製品がAAAAではなくBBBBとして誤って記録されます。 |
| 説明 | この項目の内容に対する簡単な説明。 |
| タイプ | メッセージプラン項目関係のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。 タイプのデフォルト値は、[メッセージプラン項目]、[添付資料]、[関連]、[詳細] および次のコール目標です。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、タイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトをメッセージプラン項目関係に適用できます。たとえば、次のコール目標を選択すると、次のコール目標ページレイアウトが使用されます（管理者が設定している場合）。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。 |
| ソリューション名 | メッセージプラン項目関係の基礎となるマルチメディアまたはグラフィックファイルのコンテンツの名前 リリース23より前のリリースでは、解決策フィールドはデフォルトの必須フィールドでした。リリース23では、このフィールドはデフォルトで必須のフィールドではありません。ただし、リリース23より前のリリースでこのレコードタイプ用のページレイアウトをカスタマイズしている場合、それらのカスタマイズ版のレイアウトでは、解決策フィールドが引き続き必須フィールドとして存続することになります。このフィールドを [必須ではありません] に変更するには、企業の管理者がこのレコードタイプ用のカスタマイズ版レイアウトページで、解決策フィールドの [必須] チェックボックスの選択を解除する必要があります。フィールド設定の詳細は、「フィールドの作成と編集」を参照してください。 |
| シノプシス | 項目の簡単な説明。 |

関連情報

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目関係](#) (ページ 725)
- [\[メッセージプラン項目関係ホームページ\] の使用](#) (ページ 725)
- [メッセージプラン項目関係の管理](#) (ページ 727)

構造化製品メッセージ

構造化製品メッセージ (SPM) は、再利用されるパーソナライズコンテンツ配信 (PCD) レコードタイプ (メッセージプラン、メッセージプラン項目、メッセージプラン項目関係およびメッセージ応答) を示し、製薬のセールス要員がセールスコール目標を管理できるように管理者が設定します。管理者は、PCDレコードに動的ページレイアウトを定義することにより、PCDレコードタイプを再利用します。PCDレコードに対して [タイプ] ピックリストフィールドを適切に選択することにより、ユーザーは、Oracle CRM On

Demandで使用されるPCDレコードに対応したページレイアウトを動的に変更できます。たとえば、[タイプ] で値 [コール目標] を選択すると、メッセージプラン項目のページレイアウトはコール目標のページレイアウトに変更されます。

PCDレコードタイプに対応するSPMページレイアウトは、コール目標プラン (メッセージプランに対応)、コール目標 (メッセージプラン項目に対応)、次のコール目標 (メッセージプラン項目関係に対応)、および結果 (メッセージ応答に対応) です。通常、セールス要員はコール目標プランを使用して、製品 (薬など) に関連するセールスコールのコール目標、次のコール目標および結果を記録します。

デフォルトのPCDレコードタイプを使用してE-Detailingプレゼンテーションを管理する場合は、「[パーソナライズコンテンツ配信](#) (ページ 710)」を参照してください。さらに、デフォルトレイアウトを使用して、コール時に製品詳細情報を取得する方法は、「[コールへの製品詳細情報のリンク](#) (ページ 653)」を参照してください。

次に、PCDレコードタイプに対応するSPMページレイアウトについて説明します。

- コール目標プランは [メッセージプラン] レコードタイプに基づき、セールスチームのコール目標、次のコール目標および結果をパッケージ化するプランです。コール目標プランは管理者が定義し、承認パスに従って標準的な選択が行われます。コール目標プランには、セールス要員がコール (取引先コール、担当者コールまたは出席者コール) のコンテキスト内で製品詳細説明セッション時に選択する事前定義のメタデータが含まれます。
- コール目標は [メッセージプラン項目] レコードタイプに基づき、特定の製品を説明する際の訪問の目的と目標を示す事前定義の値のセットです。
- 次のコール目標は [メッセージプラン項目関係] レコードタイプに基づき、フォローアップ訪問の目標と目的を示す事前定義の値のセットで、特定の製品に関連付けられます。
- 結果は [メッセージ応答] レコードタイプに基づき、製品に関する詳細説明セッションに対する顧客の応答のレポートを作成するために、管理者が使用するのが承認された事前定義の値のセットです。

コール目標プランの例

製品Drug Zに定義されるコール目標を考えてみます。セールスチームが顧客にDrug Zについて説明するとき、次のようないくつかのコール目標が考えられます。

- **コール目標1.**Drug Z製品を開始します。

- **コール目標2.**Drug Zの効用を紹介します。
- **コール目標3.**Drug Zの安全な使用方法について説明します。
- **コール目標4.**Drug Zの起こり得る副作用を説明します。

次のコール目標には次が考えられます。

- **次のコール目標1.**Drug Zの用量を説明します。
- **次のコール目標2.**Drug Zの価格を確認します。
- **次のコール目標3.**Drug Zのサンプルを提供して医師との関係を強化します。

詳細説明セッションの応答を示す結果には次が考えられます。

- **結果1.**肯定的な応答。
- **結果2.**否定的な応答。
- **結果3.**医師から追加の質問がありました。
- **結果4.**フォローアップ訪問が必要です。
- **結果5.**フォローアップ訪問は不要です。

この例のすべてのSPMレコードは、製品Drug Zに定義されたコール目標プランに関連付けられます。セールス要員はコール時に、[コール詳細] ページの [製品詳細] 関連項目セクションで適切な項目を選択します。

注:

SPMレコードタイプを使用するには、管理者がSPMおよびPCDレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する必要があります。管理者がこのレコードタイプに動的ページレイアウトを設定している場合、SPMタイプを選択することで、デフォルトページレイアウトとは別のページレイアウトをPCDレコードに適用できます。たとえば、コール目標タイプを選択すると、[コール目標] ページレイアウトが使用されます（管理者が設定している場合）。このレコードタイプに動的ページレイアウトを設定する方法の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」および『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関するトピックを参照してください。

コール目標の管理方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [構造化製品メッセージページレイアウトの選択](#) (ページ 731)
- [セールスコールでのコール目標、次のコール目標および結果と製品詳細の関連付け](#) (ページ 731)
- [詳細製品のプライマリコール目標、プライマリ次のコール目標またはプライマリ結果の選択](#) (ページ 734)

製品領域とともに構造化製品メッセージレコードを使用する方法については、「[構造化製品メッセージレコードと製品領域の使用例](#) (参照 "[構造化製品メッセージレコードおよび製品領域の使用例](#)" ページ 735)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

構造化製品メッセージページレイアウトの選択

製品詳細説明セッション時に、構造化製品メッセージ（SPM）ページレイアウトを使用してコール目標を管理するには、適切な [タイプ] 値を選択して、SPMの動的ページレイアウトを決定する必要があります。

作業前の準備。管理者は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』の説明に従って、SPM用に動的ページレイアウトを設定する必要があります。管理者が動的ページレイアウトを設定した場合は、SPMタイプを選択すると、PCDレコードタイプのデフォルトレイアウトとは異なるページレイアウトが使用されます。たとえば、メッセージプラン項目レコードの場合、コール目標タイプを選択すると、[コール目標] ページレイアウトが使用されます。動的ページレイアウトの設定の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」を参照してください。また、管理者は、[製品詳細] 詳細ページの関連情報SPMレコードに対する [読み取り専用]、[表示] または [プライマリの継承] アクセスがユーザーに確保されるように、ユーザーアクセスプロファイルを設定する必要があります。

構造化製品メッセージページレイアウトを選択するには

- 1 [メッセージプラン詳細] ページに移動し、[タイプ] ピックリストフィールドで [コール目標プラン] を選択すると、[コール目標プラン] ページレイアウトが表示されます。
- 2 [メッセージプラン項目詳細] ページに移動し、[タイプ] ピックリストフィールドで [コール目標] を選択すると、[コール目標] ページレイアウトが表示されます。
- 3 [メッセージプラン項目関係詳細] ページに移動し、[タイプ] ピックリストフィールドで [次のコール目標] を選択すると、[次のコール目標] ページレイアウトが表示されます。
- 4 [コール詳細] ページの [メッセージ応答] 関連項目セクションに移動し、[タイプ] ピックリストフィールドで [結果] を選択すると、[結果] ページレイアウトが表示されます。

セールスコールでのコール目標、次のコール目標および結果と製品詳細の関連付け

構造化製品メッセージ（SPM）ページレイアウトを使用すると、セールス要員は、製品のみに基づいて、製品のコール目標や、製品のセールスコールから予想される結果を確認したり、将来の訪問のコール目標を決定できます。通常、セールス要員は、医師へのコール時に、1つ以上の薬について説明する製品詳細説明セッション中にこれらのレコードにアクセスします。訪問の詳細は担当者コールレコードに取り込まれ、薬の詳細は製品レコードで使用可能です。

セールス要員は、[製品詳細] 関連情報セクションで次を選択できます。

- 特定の製品または薬に対して事前定義されたコール目標セットからコール目標（メッセージプラン項目）
- 特定の製品または薬に対して事前定義された次のコール目標セットから次のコール目標（メッセージプラン項目関係）
- 特定の製品または薬に対して事前定義された結果セットから結果（メッセージ応答）

たとえば、次の表に、セールスマネージャがセールス要員用に設定するコール目標（メッセージプラン項目）を示します。

| 行ID | 製品名 | コール目標名 |
|---------|--------|-------------------------|
| 12-1111 | Drug A | 医師にDrug Aの効用を紹介します。 |
| 12-1112 | Drug A | 提案する価格および割引制度を医師に説明します。 |

| 行ID | 製品名 | コール目標名 |
|---------|--------|--|
| 12-1113 | Drug A | Drug Aの来年の販売可能量を医師に説明します。 |
| 12-1114 | Drug A | Drug Aの補足情報を医師に提供します。 |
| 12-1115 | Drug B | 特定の病状においてDrug Aと比較したDrug Bの優位性を医師に説明します。 |
| 12-1116 | Drug B | Drug Bのサンプルを医師に提供します。 |

【製品詳細】 関連情報セクションのフィールド

【製品詳細】 関連情報セクションでは、次のフィールドのみ使用可能です。

- プライマリメッセージプラン項目（ [コール目標] に名前を変更可能）
- プライマリメッセージプラン項目関係（ [次のコール目標] に名前を変更可能）
- プライマリメッセージ応答（ [結果] に名前を変更可能）

さらに、次の関連項目を使用して、SPM（またはPCD）レコードを製品詳細レコードに関連付けることができます。

- コール製品詳細のコール目標（コール製品詳細のメッセージプラン項目）
- コール製品詳細の次のコール目標（コール製品詳細のメッセージプラン項目関係）
- コール製品詳細の結果（コール製品詳細のメッセージ応答）

このトピックでは、これらの関連項目を総称して、コール製品詳細関連項目と呼びます。コール製品詳細関連項目とPCDレコードは多対多関係です。つまり、1つのPCDレコードを複数の異なるコール製品詳細関連項目レコードに関連付けることができます。

Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionの企業の管理者は、取引先コール、担当者コールおよび出席者コールのコールページレイアウトの【製品詳細】 関連情報セクションを構成します。Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionでページレイアウトを構成する方法の詳細は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』のページレイアウトに関する情報を参照してください。

作業前の準備。 管理者は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences

Edition』の説明に従って、SPM用に動的ページレイアウトを設定する必要があります。管理者が動的ページレイアウトを設定した場合は、SPMタイプを選択すると、PCDレコードタイプのデフォルトレイアウトとは異なるページレイアウトが使用されます。たとえば、メッセージプラン項目レコードの場合、コール目標タイプを選択すると、【コール目標】 ページレイアウトが使用されます。動的ページレイアウトの設定の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」を参照してください。また、管理者は、【製品詳細】 詳細ページの関連情報SPMレコードに対する【読み取り専用】、【表示】または【プライマリの継承】アクセスがユーザーに確保されるように、ユーザーアクセスプロファイルを設定する必要があります。

SPM（またはPCD）レコードタイプを製品詳細レコードに関連付けるには、次の条件を満たす必要があります。

- コール製品詳細関連項目とPCDレコードの製品が一致する必要があります。
- PCDレコードタイプを次のように設定する必要があります。
 - メッセージプラン項目タイプは【コール目標】 に設定する必要があります。
 - メッセージプラン項目関係タイプは【次のコール目標】 に設定する必要があります。
 - メッセージ応答タイプは【結果】 に設定する必要があります。

これらの条件は、関連付けを作成するときに適用されます。ただし、その後は適用されません。そのため、次の点に注意してください。

- 関連付けを作成した後は、コール製品詳細関連項目の [製品] フィールドを変更しないでください。
- PCDレコードがコール製品詳細関連項目に子レコードとして追加された後は、PCDレコードの [製品] および [タイプ] フィールドを変更しないでください。
- 既存の関連付けを削除したり、製品詳細レコードやPCDレコードを変更した後に、関連付けを復元しようとししないでください。

セールスコールでコール目標、次のコール目標および結果を製品詳細に関連付けるには

- 1 担当者コール、取引先コールまたは出席者コールの [コール詳細] ページで、[製品詳細] 関連情報セクションに移動します。

[製品詳細] セクションには、プライマリコール目標 (プライマリメッセージプラン項目)、プライマリ次のコール目標 (プライマリメッセージプラン項目関係) およびプライマリ結果 (プライマリメッセージ応答) の各カラムがあります。

- 2 セールスコール時に説明する製品の行に移動し、製品名 (Drug Aなど) をクリックします。

- 3 [製品詳細] 詳細ページで次の操作を行います。

- コール目標をDrug
Aに関連付けるには、コール製品詳細のコール目標 (コール製品詳細のメッセージプラン項目) 関連情報セクションにスクロールし、[編集] ページで [選択] をクリックし、ルックアップセレクタを使用してコール目標 (メッセージプラン項目) のリストからDrug Aのコール目標 (メッセージプラン項目) を選択し、製品詳細レコードを保存します。
- 次のコール目標をDrug
Aに関連付けるには、コール製品詳細の次のコール目標 (コール製品詳細のメッセージプラン項目関係) 関連情報セクションにスクロールし、[編集] ページで [選択] をクリックし、ルックアップセレクタを使用して次のコール目標 (メッセージプラン項目関係) のリストからDrug Aの次のコール目標 (メッセージプラン項目関係) を選択し、製品詳細レコードを保存します。
- 結果をDrug
Aに関連付けるには、コール製品詳細の結果 (コール製品詳細のメッセージ応答) 関連情報セクションにスクロールし、[編集] ページで [選択] をクリックし、ルックアップセレクタを使用して結果 (メッセージ応答) のリストからDrug Aの結果 (メッセージ応答) を選択し、製品詳細レコードを保存します。

注:

(前のリストの) 関連情報セクションを[製品詳細]の詳細ページに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更 \(ページ 872\)](#)」を参照してください。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者にお問い合わせください。

注:

SPM (またはPCD) レコードは、[製品詳細] 詳細ビュー内から作成できませんが、製品詳細レコードに関連付けることのみ可能です。SPM (またはPCD) レコードは、SPM (またはPCD) ページから作成し、同じ製品ブランド (Drug Aなど) に関連付ける必要があります。各SPM (またはPCD) レコードは、別のコールで詳細説明されている製品ブランドに関連付けることができます。ただし、同じコール内では、詳細説明される同じ製品に対して同じSPM (またはPCD) レコードを選択できません。管理者は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』の説明に従って、SPM (またはPCD) 詳細ページを設定する必要があります。

詳細製品のプライマリコール目標、プライマリ次のコール目標またはプライマリ結果の選択

次の手順に従って、詳細説明される製品のプライマリコール目標（プライマリメッセージプラン項目）、プライマリ次のコール目標（プライマリメッセージプラン項目関係）およびプライマリ結果（プライマリメッセージ応答）を選択できます。プライマリとして選択したコール目標、次のコール目標および結果は、[コール詳細] ページの [製品詳細] 関連項目セクションに表示されます。プライマリを指定する目的は、[製品詳細] ページに最初に表示される項目レコードを決定することです。この指定によって特別な処理は発生しません。

作業前の準備。管理者は、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』の説明に従って、SPM用に動的ページレイアウトを設定する必要があります。管理者が動的ページレイアウトを設定した場合は、SPMタイプを選択すると、PCDレコードタイプのデフォルトレイアウトとは異なるページレイアウトが使用されます。たとえば、メッセージプラン項目レコードの場合、コール目標タイプを選択すると、[コール目標] ページレイアウトが使用されます。動的ページレイアウトの設定の詳細は、「動的ページレイアウトの指定」を参照してください。また、管理者は、[製品詳細] 詳細ページの関連情報SPMレコードに対する [読み取り専用]、[表示] または [プライマリの継承] アクセスがユーザーに確保されるように、ユーザーアクセスプロファイルを設定する必要があります。

プライマリコール目標、プライマリ次のコール目標またはプライマリ結果を選択するには

- 1 詳細説明する製品（Drug Aなど）の [製品詳細] 詳細ページに移動します。
- 2 コール目標（メッセージプラン項目）をプライマリコール目標（プライマリメッセージプラン項目）として指定する手順は、次のとおりです。
 - a [製品詳細] 詳細ページを編集します。
 - b プライマリコール目標（プライマリメッセージプラン項目）フィールドで、ルックアップセクタを使用して、リストからコール目標（メッセージプラン項目）をプライマリ目標として選択します。
- 3 次のコール目標（メッセージプラン項目関係）をプライマリ次のコール目標（プライマリメッセージプラン項目関係）として指定する手順は、次のとおりです。
 - a [製品詳細] 詳細ページを編集します。
 - b プライマリ次のコール目標（プライマリメッセージプラン項目関係）フィールドで、ルックアップセクタを使用して、リストから次のコール目標（メッセージプラン項目関係）をプライマリ目標として選択します。
- 4 結果（メッセージ応答）をプライマリ結果（メッセージ応答）として指定する手順は、次のとおりです。
 - a [製品詳細] 詳細ページを編集します。
 - b プライマリ結果（プライマリメッセージ応答）フィールドで、ルックアップセクタを使用して、リストから結果（メッセージ応答）をプライマリ結果として選択します。

構造化製品メッセージレコードおよび製品領域の使用例

このトピックでは、セールスマネージャが製品の詳細説明をしたり製品を顧客に提供できるように、管理者またはセールスマネージャが構造化製品メッセージ (SPM) レコードおよび製品領域レコードを設定する方法の例を示します。この機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

- 1 セールスマネージャまたは管理者は、通常、セールsteam用に次の情報を設定します。
 - 特定の製品 (必要に応じて特定の領域 (製品領域) を含む場合がある) のコール目標プラン (メッセージプラン)
メッセージプランについては、「[メッセージプラン \(ページ 711\)](#)」を参照してください。
 - 製品領域レコード (必要な場合)
製品領域については、「[製品領域 \(ページ 736\)](#)」を参照してください。
 - コール目標プランのコール目標 (メッセージプラン項目)、次のコール目標 (メッセージプラン項目関係) および結果 (メッセージ応答) (必要な場合)
このステップにより、コール目的や結果が標準化され、セールsteamの各コールの目標が構築されます。
メッセージプラン項目については、「[メッセージプラン項目 \(ページ 719\)](#)」を参照してください。メッセージプラン項目関係については、「[メッセージプラン項目関係 \(ページ 725\)](#)」を参照してください。メッセージ応答については、「[メッセージ応答の調整 \(ページ 222\)](#)」を参照してください。
- 2 SPMレコードおよび製品領域が設定された後、通常は製薬のセールスマネージャが次のタスクを実行します。
 - a 医師または病院を訪問して、取引先または担当者の [コール詳細] ページにコール情報を入力します
セールスコールを実施する方法については、「[客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡 \(ページ 212\)](#)」を参照してください。
 - b [コール詳細] ページの該当する関連情報セクション (提供サンプルまたは提供プロモーションアイテム) を使用して、担当者ごとに提供サンプルまたは提供プロモーションアイテムを文書化します
提供サンプルまたは提供プロモーションアイテムを文書化する方法については、「[コールへの提供サンプル情報のリンク \(ページ 657\)](#)」または「[コールへのプロモーションアイテム情報のリンク \(ページ 659\)](#)」を参照してください。
 - c [コール詳細] ページの [製品詳細] 関連情報セクションを使用して、担当者または取引先ごとに製品詳細を文書化します。セールスマネージャは、製品詳細ごとに次の操作を実行できます。
 - 領域 (製品領域) を選択します。
 - 追加のコール目標、次のコール目標および結果を文書化します。
 - (オプション) セールスマネージャは、領域を識別して、適切なコール目標、次のコール目標および結果を文書化できます。
製品詳細を文書化する方法については、「[コールへの製品詳細情報のリンク \(ページ 653\)](#)」を参照してください。
 - d セールスマネージャは、コールに関連するすべての項目を選択して文書化した後に、そのコールを提出します。

製品領域

製品領域の各ページを使用して、製品領域を作成、更新および追跡します。製品領域とは、症状/疾病とその症状/疾病を緩和する特定の製品/薬の組合せです。通常は、製薬のセールス要員が医療関係者へのコール時に製品領域の詳細を説明します。製品領域の例として、「アレルギー – Drug A」、「喘息 – Drug A」、「不整脈 – Drug B」、「心不全 – Drug C」などがあります。この例では、Drug Aはアレルギーと喘息の両方の症状を治療するのに使用されます。

製品には0または1つ以上の領域があります。製品領域レコードは、製品と関連する領域の一意の組合せを追跡します。製品領域が存在する場合、その製品領域名は一意である必要があります。客先コールで製品詳細を表示すると製品領域のリストが使用可能になり、セールス要員は製品詳細説明セッション時に製品領域を選択できます。製品領域は、[コール詳細] ページの [製品詳細] 関連情報セクションで使用可能になります。

製品領域は、製薬のセールス要員用の製品メッセージプロセスに含まれる主要コンポーネントの1つです。通常、セールス要員は、製品在庫システムの在庫管理単位 (SKU) レベルではなく、製品レベルで製品または薬の詳細を説明します。たとえば、Drug

Aには複数の領域があり、1つは慢性閉塞性肺疾患 (COPD) で、もう1つは喘息です。各領域には、独自かつ一意のコール目標プラン (メッセージプラン) およびコール目標 (メッセージプラン項目) があります。製品領域を使用して、コール目標プラン (メッセージプラン)、コール目標 (メッセージプラン項目) など構造化製品メッセージレコードの適切な関連情報セクションをフィルター処理できます。[コール詳細] ページの [製品詳細] 関連情報セクションを使用して製品を詳細説明する方法の詳細は、「[コールへの製品詳細情報のリンク](#) (ページ 653)」を参照してください。構造化製品メッセージ (SPM) の詳細は、「[構造化製品メッセージ](#) (ページ 729)」を参照してください。

注:

各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。製品領域情報の追跡を担当しないユーザーの場合は、[製品領域] タブが設定から除外されている場合があります。

[製品領域ホームページ] の使用

製品領域の管理は、[製品領域ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注:

企業の管理者は、[製品領域ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

作業前の準備。 製品領域を使用するには、ユーザーの役割に [製薬へのアクセスの管理] 権限が含まれている必要があります。

製品領域の作成

新規の製品領域を作成するには、[最近更新された製品領域] セクションで [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[製品領域のフィールド](#) (ページ 739)」を参照してください。

製品領域リストの使用

[製品領域リスト] セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。フィルター処理されたリストとは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、製品領域の標準のリストについて説明します。

| 製品領域リスト | フィルター |
|-------------|---|
| 製品領域 (全件) | その所有者に関係なく、表示できるすべての製品領域。 |
| 最近更新された製品領域 | 変更日でソートされた、[所有者] フィールドに自分の名前が表示されるすべての製品領域。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行う場合は、「[\[リスト管理\] ページ](#) (ページ 138)」を参照してください。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用です。このため、編集することも削除することもできません。

最近の製品領域の表示

[最近更新された製品領域] セクションには、最近更新された製品領域が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[製品領域ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [製品領域ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された製品領域
- 最近更新された製品領域
- 最近作成された製品領域 (個人)
- 最近更新された製品領域 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [製品領域ホームページ] で表示可能にできます)。

[製品領域ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [製品領域ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [製品領域ホームページレイアウト] ページで、矢印を使用してセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

製品領域の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [製品領域](#) (ページ 736)
- [製品領域の管理](#) (ページ 738)
- [製品領域のフィールド](#) (ページ 739)

製品領域の管理

製品領域の管理方法については、次のトピックを参照してください。

- [製品領域レコードと製品詳細の関連付け](#) (ページ 738)
- [製品領域と構造化製品メッセージレコードの関連付け](#) (ページ 739)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

製品領域の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [製品領域](#) (ページ 736)
- [\[製品領域ホームページ\] の使用](#) (ページ 736)
- [製品領域のフィールド](#) (ページ 739)

製品領域レコードと製品詳細の関連付け

通常、[製品詳細] 関連情報セクションを使用して、詳細説明する製品に製品領域レコードを関連付けます。

製品領域レコードを製品詳細に関連付けるには

- 1 詳細説明する製品の製品領域レコードを作成します。
- 2 客先コールの [コール詳細] ページの [製品詳細] 関連情報セクションに移動し、対象の製品の製品詳細レコードを編集します。
- 3 [領域名] フィールドで、ルックアップセレクタを使用して、詳細説明する製品で使用可能な製品領域のリストから製品領域名を選択します。

製品領域と構造化製品メッセージレコードの関連付け

通常、コール目標プラン（メッセージプラン）、コール目標（メッセージプラン項目）、次のコール目標（メッセージプラン項目関係）および結果（メッセージ応答）などの構造化製品メッセージ（SPM）レコードに製品領域レコードを関連付けます。

製品領域を構造化製品メッセージレコードに関連付けるには

- 1 詳細説明する製品の製品領域レコードを作成します。
- 2 各SPMレコードタイプ（たとえば、コール目標プラン（メッセージプラン）、コール目標（メッセージプラン項目）、次のコール目標（メッセージプラン項目関係）、結果（メッセージ応答））に移動し、対象のレコードを編集します。
- 3 [領域名] フィールドで、ルックアップセレクタを使用して、詳細説明する製品で使用可能な製品領域名のリストから製品領域名を選択します。

注： 企業の管理者は、SPMレコードタイプに対して [領域名] フィールドを設定する必要があります。

製品領域のフィールド

[製品領域編集] ページを使用して、製品領域を追加したり、既存の製品領域の詳細を更新します。[製品領域編集] ページには、製品領域のすべてのフィールドが表示されます。

ヒント:

製品領域は [製品領域リスト] ページおよび [製品領域詳細] ページでも編集できます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、製品領域の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|----|
|-------|----|

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| 領域名 | 製品領域レコードの名前。たとえば、[アレルギー]、[喘息]、[不整脈]、[心不全] があります。最大長は50文字です。(必須) |
| 製品領域名 | 読み取り専用です。製品名と領域名を連結したデータです。たとえば、「喘息 – Drug A」、「アレルギー – Drug A」の場合、Drug Aは喘息とアレルギーの両方を治療するのに使用されます。このフィールドは、企業内で一意である必要があります。 |
| 製品 | ブランドレベルの製品名。ブランドは、製品の [タイプ] フィールドが [詳細] に設定されると、製品レコードに定義されます (Drug Aなど)。[ルックアップ] アイコンを使用して、製品名を選択します。製品領域レコードは製品名でソートされます。このフィールドはデフォルトでは必須です。 注: 製品は、[製品カテゴリー] フィールドに対して有効な製品である必要があります。 |
| 説明 | 領域を説明する追加の詳細。最大長は255文字です。 |
| 製品: 製品カテゴリー | 読み取り専用です。選択した製品ブランドの製品カテゴリーです。企業の管理者が製品カテゴリーを定義します (降圧剤、抗不安、喘息、マーケティングプロモーションアイテムなど)。 |

オーダー

[オーダー] レコードタイプは、すでにOracle CRM On Demandで使用されていますが、ライフサイエンス機能を向上させるために拡張されています。[オーダー] ページを使用して、製品に対するオーダーと関連オーダー項目を作成、更新、および追跡します。たとえば、セールス要員は、[オーダー] ページを使用して次の操作を実行できます。

- サンプル補充に対する直接リクエストを作成し、サンプルを顧客に直接送付するためにオーダーをメインオフィスに提出する。
- 使い果たしたサンプルを補充するために、メインオフィスに社内オーダーを提出する。セールス要員は、サンプルを定期的に使い切るため、必要に応じて再オーダーできます。

[オーダー] レコードタイプは、すべてのカスタムオブジェクトにリンクされ、Web統合イベントおよびワークフローを使用して統合を有効化できます。カスタムオブジェクト詳細ページに [オーダー] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [オーダー] セクションを追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

作業前の準備: オーダーを処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値がCRM On Demandオーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。

注: 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。オーダーと関連オーダー明細項目情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[オーダー] タブは使用不可になっています。

[オーダーホームページ] の使用

製品に対するオーダーと関連オーダー項目の管理は、[オーダーホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[オーダーホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

作業前の準備。 製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値が CRM On

Demand オーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。詳細については、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

オーダーの作成

サンプル管理者が新しいオーダーを作成するには、[最近作成されたオーダー(個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[オーダーのフィールド](#) (ページ 746)」を参照してください。

オーダーリストの使用

[オーダーリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、オーダーの標準のリストについて説明します。

| オーダーリスト | フィルター |
|-----------------|--|
| オーダー(全件) | オーダーの所有者または作成日に関係なく、ユーザーが表示できるすべてのオーダー。 |
| 最近作成されたオーダー(個人) | 作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前があるオーダーがフィルター処理されます。 |
| 最近作成されたオーダー(全件) | 作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての作成済みオーダーがフィルター処理されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のオーダーの表示

[最近作成されたオーダー(個人)] および [最近表示されたオーダー(個人)] セクションには、最近作成または表示したオーダーが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[オーダーホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [オーダーホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたオーダー
- 最近更新されたオーダー
- 最近作成されたオーダー(個人)
- 最近更新されたオーダー(個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [オーダーホームページ] で表示可能にできます)。

[オーダーホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [オーダーホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [オーダーホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

サンプルに対するオーダーとオーダー項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [オーダーのフィールド](#) (ページ 746)
- [オーダーの管理](#)

オーダーの管理

オーダーの管理方法は、次のトピックを参照してください。

- [EBIZ PIP統合およびOracle CRM On Demandオーダー管理について](#) (ページ 743)
- [製品に対するオーダー項目の作成](#) (ページ 744)
- [製品に対するオーダーの提出](#) (ページ 745)
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) (ページ 662)

注: オーダー機能は、Oracle CRM On Demandの標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)

- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの使用](#) (ページ 46)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [オーダーのフィールド](#) (ページ 746)
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) (ページ 741)

Ebiz PIP統合およびOracle CRM On Demandオーダー管理について

Oracle CRM On

Demandでは、相互に排他的な2つのタイプのオーダー管理がサポートされています。管理者は、[企業プロフィール] ページの [オーダー使用状況] オプションを設定して、使用するオーダー管理のタイプを選択できます。

- Oracle CRM On Demandオーダー管理 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionで提供)

Oracle CRM On Demandオーダー管理を使用してOracle E-Business

Suiteとオーダーを統合することはできません。Oracle E-Business

Suiteとオーダーを統合するには、[eBusiness PIP 統合] オプションを使用する必要があります。

- eBusiness PIP 統合 (Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On DemandおよびOracle E-Business Suiteの統合ソリューション)

[eBusiness PIP 統合] オプションでは、Oracle E-Business Suiteからの情報を表示専用Oracle CRM On Demandに保存できるようにするために、Oracle CRM On

Demandのオーダーレコードに読取り専用のヘッダー情報が含まれています。すべてのオーダーおよび明細項目はOracle E-Business Suiteで作成されます。[eBusiness PIP 統合] オプションを選択すると、Oracle CRM On Demandではオーダー明細項目は追跡されません。

eBusiness PIP 統合のオーダー管理をOracle CRM On Demandオーダー管理に移行する際の考慮事項

オーダー管理に [eBusiness PIP 統合] オプションを現在使用している場合、およびOracle CRM On Demandに次の項目を表示して、カスタマイズに対してカスタムオブジェクトサポートを提供する場合は、オーダーをOracle CRM On Demandオーダー管理に移行する必要があります。

- オーダーホームページ
- 各取引先または担当者のオーダーリスト
- オーダー明細項目エントリ

Oracle CRM On Demandオーダー管理への移行に加えて、Oracle CRM On Demand Customer Careでは、[オーダー] および [オーダー項目] レコードタイプ、ワークフロー、インポート、エクスポート、およびWebサービスを有効にする必要があります。Oracle CRM On Demandには、以前はOracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementのみで使用可能であった [価格リスト] レコードタイプとの統合も用意されています。Oracle CRM On

Demandオーダー管理にオーダーを移行するには、[価格リスト] レコードタイプを表示できるようにするために必要な権限をOracle CRM On Demand Customer Careで有効にする必要があります。Oracle CRM On Demandオーダー管理にオーダーを移行した後、ビジネスロジックの要件に合わせてOracle CRM On Demandのオーダーレコードをカスタマイズできます。企業プロファイルの [オーダー使用状況] オプションの使用の詳細は、「企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

製品に対するオーダー項目の作成

製品に対するオーダー項目は、[オーダー] ページを使用して作成および更新できるため、顧客が購入した製品をオーダーの一部として追跡できます。

注： サンプルリクエスト情報は、[サンプルリクエスト] ページを使用してコールにリンクすることもできます。「[コールへのサンプルリクエスト情報のリンク \(ページ 662\)](#)」を参照してください。新しいフィールドを追加して [オーダー詳細] ページをカスタマイズすると、その新しいフィールドも [サンプルリクエスト] ページで使用可能になることに注意してください。

作業前の準備。 製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロファイルページのオーダー使用の値がCRM On Demandオーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。

製品に対するオーダー項目を作成または更新するには

- 1 [オーダーホームページ] で処理するオーダーを選択します。
オーダーの選択方法は、「[レコードの検索 \(ページ 69\)](#)」を参照してください。
- 2 [オーダー詳細] ページで次の操作を実行します。
 - [オーダー項目] セクションで [新規] をクリックして、オーダー明細項目をオーダーに追加します。

注： レイアウトに [オーダー項目] セクションを追加する必要がある場合があります。レイアウトの変更の詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更 \(ページ 872\)](#)」を参照してください。

- 既存のオーダー明細項目の横にある [編集] をクリックして、そのオーダー項目を更新します。

3 [オーダー項目] の [詳細] または [編集] ページで、次の表で説明するフィールドに入力して、レコードを保存します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| オーダー項目番号 | (読み取り専用) このオーダー明細項目の一意の番号。 |
| 通貨 | このオーダー項目が処理される通貨。通貨を選択するには、ルックアップセレクタを使用します。 |
| 割引額 | このフィールドは、現在のリリースのOracle CRM On Demandには適用できません。 |
| 割引率 | このフィールドは、現在のリリースのOracle CRM On Demandには適用できません。 |
| 製品 | (必須) オーダー対象の製品。 |
| 数量 | (必須) オーダー対象の製品の数量。このフィールドの値は負にできません。 |
| オーダー | (読み取り専用) このオーダー明細項目のリンク先である親オーダー。 |
| オーダー: 外部固有 ID | (読み取り専用) このオーダー明細項目のリンク先である親オーダーの一意の外部ID。 |
| 価格 | このフィールドは、現在のリリースのOracle CRM On Demandには適用できません。 |
| 割引後価格 | このフィールドは、現在のリリースのOracle CRM On Demandには適用できません。 |
| 状態 | (必須) このフィールドのデフォルト値は [進行中] です。 |

関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) (ページ 741)
- [オーダーの管理](#)
- [オーダーのフィールド](#) (ページ 746)

製品に対するオーダーの提出

オーダーオブジェクトに対するオーダー項目の作成および更新が終了した後は、オーダーを提出できます。

作業前の準備。 製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値がCRM On Demandオーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。

製品に対するオーダーを提出するには

- 1 [オーダーホームページ] で処理するオーダーを選択します。
オーダーの選択方法は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [オーダー詳細] ページで、製品に対するこのオーダーに関連付けられているオーダー項目を確認し、記録されている情報が正しいことを確認します。
- 3 [提出] をクリックして、製品に対するオーダーをその関連オーダー明細項目も含めて提出します。
オーダーに対する [オーダー作成状況] フィールドの値が、製品に対するオーダーが処理のために提出されたことを示すために [提出済み] に変わります。提出された製品に対するオーダーは変更できません。

関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) (ページ 741)
- [オーダーの管理](#)
- [オーダーのフィールド](#) (ページ 746)

オーダーのフィールド

[オーダー編集] ページでは、製品に対するオーダーを追加したり、製品に対する既存のオーダーの詳細を更新することができます。[オーダー編集] ページには、オーダーに対するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント: [オーダー詳細] ページでは、オーダーを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、オーダーの一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---------------------|
| 主要オーダー情報 | |
| オーダー番号 | 各オーダーに割り当てられる一意の番号。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| タイプ | <p>オーダーカテゴリ。オーダーレコードの [タイプ] のデフォルト値は [オーダー] です。ピックリストを使用して、[サンプルリクエスト] または [オーダー] のいずれかの値を選択できます。</p> <p>注: デフォルトではこの編集可能フィールドはページレイアウトで使用可能でないため、企業の管理者は、このフィールドがページレイアウトで使用可能になるように設定する必要があります。</p> |
| 取引先 | このオーダーに関連付けられている取引先。 |
| 商談 | このオーダーに関連付けられている商談。 |
| 担当者 | このオーダーに関連付けられている担当者。 |
| 作成されたオーダー | オーダーが作成された日付。 |
| オーダー作成状況 | (読み取り専用) このフィールドの値はデフォルトで [進行中] です。製品に対するオーダーが提出されると、このフィールドの値は [提出済み] に変わります。 |
| 外部固有 ID | Oracle CRM On Demandとのオーダー統合用の一意の外部ID。 |
| ID | このフィールドの値によってオーダーが一意に識別されます。 |
| 出荷先住所 | オーダーの出荷先住所。住所を選択するには、ルックアップセクタを使用します。サンプルリクエストオーダーを作成するには、このフィールドに入力する必要があります。「 コールへのサンプルリクエスト情報のリンク (ページ 662)」を参照してください。 |
| 請求先住所 | 関係のあるオーダーに対する請求先住所。 |
| オーダー状況 | オーダーの状況で、[保留中]、[発送済み]、[処理済み]、または [提出済み] のいずれかです。必要に応じて状況を設定できます。オーダーを提出すると、オーダーの状況は [提出済み] に変わります。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | <p>このオーダーレコードを作成したユーザー。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 説明 | (オプション) オーダーの説明。 |

関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) (ページ 741)

■ [オーダーの管理](#)

見積り

見積り記録には、特定の価格での特定の製品およびサービスに関する顧客へのオファーが含まれます。Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suiteを使用することで、商談記録の「見積り」関連項目セクションにある「新規見積り」ボタンをクリックして、Oracle CRM On Demandから見積りの作成を開始できます。見積り記録はOracle E-Business Suite内で作成および保守され、Oracle CRM On Demandと同期されます。ユーザーはOracle CRM On Demandから、統合パックにより作成された、取引先または商談に関連付けられた見積りをすべて表示できます。統合パックでは、Oracle CRM On Demandの「見積り」レコードタイプが使用されます。統合パックがライセンスされている顧客は、Oracle CRM On Demand Customer Careに連絡して「見積り」レコードタイプの設定を依頼する必要があります。

「見積り」レコードタイプの設定後、取引先、取引先-担当者および製品情報をOracle E-Business Suiteに入力または更新し、その情報をOracle CRM On Demandと同期できます。このデータをOracle CRM On Demand内で使用して、セールス見込み客および商談を管理できます。通常、見積りが必要になるまでセールスサイクルが進んだときに、Oracle CRM On Demandから見積りの作成を開始します。統合パックの設定の詳細は、『Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide』を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) (ページ 740)
- [Ebiz PIP統合およびOracle CRM On Demandオーダー管理について](#) (ページ 743)
- [商談](#) (ページ 329)
- [取引先](#) (ページ 279)

ブロック製品

この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。「ブロック製品」ページを使用して、プライマリ担当者に対して特定の製品がブロックされていることを指定します。特定のプライマリ担当者に対してブロックする製品ごとに1つのブロック製品レコードを作成します。「担当者詳細」ページのブロック製品関連情報セクションの読取り専用リストにある担当者に対してブロックされている製品を表示できます。

ブロック製品に適用される制限事項

ブロック製品レコードが存在する場合、製品詳細、提供サンプル、プロモーションアイテムおよびサンプルリクエストについて客先コール時に選択できる製品がフィルターされます。ブロック製品レコードにより、次のコール詳細関連項目で使用可能な製品のリストに指定ブロック製品が表示されなくなります。

- 詳細を説明する使用可能な製品
- 提供する使用可能なサンプル
- 提供する使用可能なプロモーションアイテム
- 使用可能なメッセージプラン

また、ブロック製品レコードにより、[製品詳細] または [製品編集] ページの [製品ルックアップ] ウィンドウに指定ブロック製品が表示されなくなります。このフィルター処理を行わないようにするには、ブロック製品レコードに値を入力しないでください。

注: 旧リリースのOracle CRM On

Demandでは、ブロック製品レコードにより、客先コールの完了時に [コール詳細] 関連項目または [製品ルックアップ] ウィンドウで使用可能な製品はフィルターされませんでした。リリース22より前のリリースで作成されたブロック製品レコードにより、このリリースの使用可能な製品がフィルター処理されないようにするには、これらのブロック製品レコードを削除する必要があります。

ブランドレベルでブロックされない製品

製品ブランドのすべてのアイテムがセールスコールで提供または説明されないようにするには、製品ブランドの使用可能なすべてのアイテム（プロモーションアイテム、情報アイテムまたは製品サンプルを含む）をブロックする必要があります。たとえば、薬品Xに関連付けられたすべての製品アイテムをプライマリ担当者のDr.

Smithに対してブロックするには、ブロックするアイテムごとに、個々のエントリを [ブロックされた製品] レコード内のデータの行として設定する必要があります。

- Dr. Smith - 薬品X 400mg
- Dr. Smith - 薬品X 200mg
- Dr. Smith - 薬品X販促パンフレット
- Dr. Smith - 薬品Xゴルフボール

製品のブロックにより、製品ブランドの一部のアイテムをブロックし、他のアイテムをブロックしないでおくことが可能です。たとえば、ドラッグのサンプルの受取についてプライマリ担当者をブロックできますが、この担当者に対してその薬品に関するプロモーションアイテムの受取を許可したり、あるいはこの担当者に対して400mgの薬品の受取を許可するが200mgの調剤を許可しないことができます。

プライマリ担当者に対する製品のブロックの要件

プライマリ担当者に対して製品をブロックするには、ブロック製品レコードタイプに対する適切なアクセス権がユーザー役割およびアクセスプロファイルに設定されている必要があります。また、自分の役割で [ブロック製品] タブを使用できる必要があります。別のユーザー役割で [ブロック製品] タブを使用できるようにするには、[製薬へのアクセスの管理] 権限が自分の役割に含まれている必要があります。

[ブロック製品ホームページ] の使用

[ブロック製品ホームページ] から、ブロック製品の管理を開始します。

注:

企業の管理者は [ブロック製品ホームページ] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

ブロック製品レコードの作成

ブロック製品レコードを作成するには、[ブロック製品ホームページ] の [最近変更されたブロック製品] セクションで [新規] ボタンをクリックします。

ブロック製品リストの使用

[ブロック製品リスト] セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、ブロック製品の標準のリストについて説明します。

| ブロック製品リスト | フィルター |
|---------------|----------------------------|
| すべてのブロック製品 | 表示できるすべてのブロック製品。 |
| 最近変更されたブロック製品 | 変更日でソートされた表示できるすべてのブロック製品。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたブロック製品の表示

[最近変更されたブロック製品] セクションには、最近変更されたブロック製品が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[ブロック製品ホームページ] へのセクションの追加

ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、[ブロック製品ホームページ] にレポートセクションを追加できる場合があります。企業の管理者は、レポートセクションを [ブロック製品ホームページ] で表示可能にできます。

[[ブロック製品ホームページ](#)] にセクションを追加する手順は、次のとおりです。

- 1 [ブロック製品ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ブロック製品ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。[保存] をクリックします。

関連トピック

ブロック製品の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ブロック製品](#) (ページ 748)
- [ブロック製品の管理](#) (ページ 751)
- [担当者に対するブロック製品リストの表示について](#) (ページ 752)
- [ブロック製品のフィールド](#) (ページ 753)
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)

ブロック製品の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [ブロック製品](#) (ページ 748)
- [\[ブロック製品ホームページ\] の使用](#) (ページ 750)
- [担当者に対するブロック製品リストの表示について](#) (ページ 752)
- [製品のブロックとスマートコールテンプレートについて](#) (ページ 752)
- [サンプルリクエスト項目ワークフローとブロック製品ルールについて](#) (ページ 753)
- [ブロック製品のフィールド](#) (ページ 753)
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)

担当者に対するブロック製品リストの表示について

[担当者詳細] ページに [ブロック製品] セクションをユーザーが表示できるようにするには、適切な役割の [担当者詳細] ページレイアウトにブロック製品関連情報セクションを追加する必要があります。適切なユーザー役割およびアクセスプロファイルを設定して、[担当者] レコードタイプの [ブロック製品] レコードタイプへの読み取り専用アクセスをユーザーに付与する必要があります。ページレイアウトに関連情報セクションを追加する方法は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」および「動的ページレイアウトの指定」を参照してください。ユーザー役割およびアクセスプロファイルに対するアクセスレベルの設定については、「ユーザー管理とアクセス制御」を参照してください。

関連トピック

- [ブロック製品](#) (ページ 748)
- [\[ブロック製品ホームページ\] の使用](#) (ページ 750)
- [ブロック製品の管理](#) (ページ 751)
- [ブロック製品のフィールド](#) (ページ 753)
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)

製品のブロックとスマートコールテンプレートについて

製品のブロックに関するOracle CRM On

Demandのルールはスマートコールテンプレートには適用されません。グループまたは繰り返し使用の目的でスマートコールを作成した後に、スマートコールテンプレートで指定されている製品に対して製品ブロックルールを適用し、そのスマートコールテンプレートを使用すると、サンプル提供、製品詳細または製品プロモーション中にOracle CRM On Demandで対象の製品がブロックされません。

たとえば、次の状況について考えてみます。

- 1 たとえば、担当者1と担当者2という2人の担当者を作成します。
- 2 担当者1に対するコールを作成し、製品をサンプルAに設定して担当者1にサンプル提供を行います。
- 3 このコールを公開スマートコールテンプレートを使用して保存します。
- 4 担当者2のブロック製品を作成します。製品はサンプルAに設定します。
- 5 担当者2に対するコールを作成し、作成済のスマートコールテンプレートを選択します。

この場合、テンプレートを使用すると自動的にサンプルAが作成されて、担当者2に関連付けられ、製品ブロックルールがバイパスされます。サンプルAが担当者2のブロックとして定義されている場合でも、担当者2の製品ルックアップでサンプルAは使用できます。

注意:

この例のとおり、製品をブロックしているときにはスマートコールテンプレートを注意して使用する必要があります。スマートコールテンプレートを設定した後に製品ブロックルールを追加した場合は、製品支出用に手動でレポートメカニズムを変更する必要があります。企業で製品をブロックする場合は、製品ブロックルールを定義した後にスマートコールテンプレートを作成し、その製品をブロックしない顧客の場合は、その製品をスマートコールに追加するようにすることをお勧めします。

サンプルリクエスト項目ワークフローとブロック製品ルールについて

Oracle CRM On

Demandでワークリストが使用されている場合、サンプルリクエスト項目に対するブロック製品の処理はサポートされません。たとえば、次の状況において、サンプルリクエスト項目用に作成したワークフローでは、サンプルリクエスト項目の [製品] フィールドがブロック製品であるProd1に設定されます。

- 1 次のレコードを作成します。
 - 取引先: Acc1
 - 担当者: 住所付きのCon1
 - 製品: Prod1およびProd2
- 2 Prod1とProd2を管理ユーザーに割り当てます。
- 3 Prod1、Con1用のブロック製品レコードを作成し、Prod1が担当者Con1のブロック製品になるように定義します。
- 4 サンプルリクエスト項目のワークフローを作成します。 [新規レコードが保存されたとき] トリガーを設定し、 [値を更新] アクションの [フィールド名] を [製品] に設定、値をProd1に設定します。
- 5 Acc1からコールを作成し、そのコール（コールの担当者はCon1）の [サンプルリクエスト] セクションでサンプルリクエストを作成します。
- 6 [サンプルリクエスト] セクションで、 [サンプルリクエスト項目] の [新規] をクリックし、フィールドに次のように入力します。
 - オーダー項目番号: 1
 - 数量: 1
 - 製品: Prod2

注意: 担当者Con1の場合Prod1はブロックされるので、Prod2のみ表示されます。
- 7 レコードを保存します。

Prod1はブロックされているため、サンプルリクエスト項目ワークフローの [製品] フィールドにProd1は設定されないと考えるのが通常です。しかし、ステップ4で設定したワークフローアクションが起動しても、ワークフローはこの製品ブロックルールに従いません。そのため、このワークフローでは、サンプルリクエスト項目の [製品] フィールドにブロック製品であるProd1が設定されます。

ブロック製品のフィールド

[ブロック製品編集] ページには、ブロック製品に関するすべての情報が表示されます。

ヒント:

[ブロック製品リスト] ページと [ブロック製品詳細] ページでも、ブロック製品を編集することができます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ブロック製品の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------|------------------|
| 製品 | ブロックする製品。 |
| 担当者 | 製品をブロックする対象の担当者。 |

関連トピック

- [ブロック製品](#) (ページ 748)
- [\[ブロック製品ホームページ\] の使用](#) (ページ 750)
- [ブロック製品の管理](#) (ページ 751)
- [担当者に対するブロック製品リストの表示について](#) (ページ 752)
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) (ページ 648)

10 蓄財管理

Oracle CRM On Demandには、蓄財管理のために次のレコードタイプが用意されています。

- **金融口座**：これらのページでは、金融口座情報を管理します。
- **金融口座名義人**：これらのページでは、金融口座の名義人に関する情報を管理します。
- **金融口座保有状況**：これらのページでは、金融口座の1つの金融商品のトランザクションを管理します。
- **財務計画**：これらのページでは、1つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画を管理します。
- **金融製品**：これらのページでは、金融製品情報を管理します。
- **金融トランザクション**：これらのページでは、特定の金融口座のトランザクションを追跡します。
- **ポートフォリオ**：これらのページでは、ポートフォリオ口座を管理します。
- **世帯**：これらのページでは、同じ世帯で生活する関連担当者のグループ情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionでのみ使用できます。

世帯

[世帯] ページを使用して、世帯レコードを作成、更新、および追跡できます。[世帯] ページを使用して、世帯にアポイント、タスク、商談およびサービスリクエストを直接関連付けることもできます。

世帯は、同じ住所の同じ家で生活する家族（親と子）など、共通のリンクまたは関連付けを通常共有する担当者のグループです。世帯によって、担当者をグループ化でき、担当者グループを追跡して、1つ以上の世帯つまり担当者グループに担当者を分類できます。銀行員、アドバイザー、リレーションシップマネージャなどの金融機関と個人ユーザーでは、多くの異なる方法で担当者のグループ化が使用されます。世帯の関連情報は、世帯にリンクされている担当者から収集できます。

世帯は、世帯全体の重要なセグメント化情報および世帯メンバー担当者の概要を提供します。[世帯] ページを使用すると、世帯に関する人口統計情報を特定して取得できます。世帯に関連する顧客の金融口座、製品、および担当者情報を確認することもできます。この情報により、顧客のデータにアクセスできます。

クライアントのすべての取引先を世帯ごとに分類すると、金融機関は組織に対するクライアントの価値を特定し、世帯主の保険や子供の教育ローンなど、クライアントに追加の製品およびサービスをクロスセルおよびアップセルするための商談機会を探ることができます。さらに、世帯ごとに顧客のすべての金融口座を表示できるため、金融機関は世帯全体の財務状況を確認できます。

世帯のサブ取引先および関連情報

[世帯] ページを使用すると、世帯を識別してプロフィールを確認できます。また、世帯のサブ取引先および次のようなその他の関連情報を確認することもできます。

- **担当者。** 担当者は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての担当者を確認できます。担当者については、「[担当者 \(ページ 304\)](#)」を参照してください。
- **活動。** アポイントまたはタスクは直接世帯に関連付けることも、世帯担当者をとおして関連付けることもできます。[世帯] ページでは、世帯に関連するすべての活動を表示したり、その世帯の新規活動を直接作成したりできます。[世帯] ページから新規アポイントまたはタスクを作成するときには、デフォルトで世帯の[世帯名称]と[プライマリ担当者]の値が使用されます。活動の詳細は、「[活動フィールド \(ページ 236\)](#)」を参照してください。
- **商談。** 商談は直接世帯に関連付けることも、世帯担当者をとおして関連付けることもできます。[世帯] ページでは、世帯に関連するすべての商談を表示したり、その世帯の新規商談を直接作成したりできます。[世帯] ページから新規商談を作成するときには、デフォルトで世帯の[世帯名称]と[プライマリ担当者]の値が使用されます。商談の詳細は、「[商談 \(ページ 329\)](#)」を参照してください。
- **サービスリクエスト。** サービスリクエストは直接世帯に関連付けることも、世帯担当者をとおして関連付けることもできます。[世帯] ページでは、世帯に関連するすべてのサービスリクエストを表示したり、その世帯の新規サービスリクエストを直接作成したりできます。[世帯] ページから新規サービスリクエストを作成するときには、デフォルトで世帯の[世帯名称]と[プライマリ担当者]の値が使用されます。サービスリクエストの詳細は、「[サービスリクエスト \(ページ 429\)](#)」を参照してください。
- **請求。** 請求は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての請求を確認できます。請求については、「[請求 \(ページ 801\)](#)」を参照してください。
- **財務計画。** 財務計画は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての財務計画を確認できます。財務計画については、「[財務計画 \(ページ 782\)](#)」を参照してください。
- **証券名義人。** 保険名義人は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての保険名義人を確認できます。保険名義人については、「[保険名義人 \(参照 "証券所有者" ページ 825\)](#)」を参照してください。
- **金融口座名義人。** 金融口座名義人は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての金融口座名義人を確認できます。金融口座名義人については、「[金融口座名義人 \(ページ 775\)](#)」を参照してください。
- **世帯チーム。** ユーザーは、世帯に関連付けられたチームに含めることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべてのチームメンバーを確認できます。

注： 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。世帯情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[世帯] タブは使用不可になっています。

[世帯ホームページ] の使用

世帯の管理は、[世帯ホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[世帯ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

世帯の作成

世帯を作成するには、[最近表示された世帯 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[世帯のフィールド \(ページ 760\)](#)」を参照してください。

世帯リストの使用

【世帯リスト】セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、世帯の標準のリストについて説明します。

| 世帯リスト | フィルター |
|-----------|---|
| 最近変更された世帯 | 【所有者】フィールドに自分の名前を含むすべての世帯を変更日に基づいて並べ替えます。 |
| 世帯（全件） | その所有者に関係なく、アクセスできるすべての世帯が表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、【新規】をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)（ページ 127）」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、【リスト管理】をクリックします。【リスト管理】ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された世帯の表示

【最近表示された世帯（個人）】セクションには、最近表示した世帯が表示されます。

リストを展開するには、【リストを全表示】をクリックします。

【世帯ホームページ】へのセクションの追加

ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合、ユーザーは自分の【世帯ホームページ】に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された世帯
- 最近変更された世帯
- 最近作成された世帯（個人）
- 最近変更された世帯（個人）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、【世帯ホームページ】に表示するためのレポートセクションを作成できます）

【世帯ホームページ】にセクションを追加するには

- 1 【世帯ホームページ】で、【レイアウトを編集】をクリックします。
- 2 【世帯ホームページ】の【レイアウト】ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) (ページ 755)
- [世帯の管理](#) (ページ 758)
- [世帯のフィールド](#) (ページ 760)

世帯の管理

世帯を管理するには、次のタスクを実行します。

- [世帯のプロファイリング](#) (ページ 759)
- [世帯員の追跡](#) (ページ 759)

注:これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [レコードのマージ](#) (ページ 150)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) (ページ 755)
- [\[世帯ホームページ\] の使用](#) (ページ 756)
- [世帯のフィールド](#) (ページ 760)

世帯のプロファイリング

世帯レコードの情報を更新して、世帯をプロファイリングできます。

世帯をプロファイリングするには

- 1 世帯を選択します。
世帯の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [家主詳細] ページで、[修正] をクリックします。
- 3 [世帯編集] ページで、情報を入力します。フィールドの説明については、「[世帯のフィールド](#) (ページ 760)」を参照してください。

世帯員の追跡

世帯員を追跡するには、世帯内の担当者として追加します。

世帯員を追跡するには

- 1 世帯レコードを選択します。
世帯レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)」(参照 "[レコードの検索](#)" ページ 69)を参照してください。
- 2 [家主詳細] ページで、スクロールダウンして [担当者] セクションを表示し、[追加] をクリックします。
注: レイアウトに [担当者] セクションを追加することもできます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [担当者リスト] ページで、[新規担当者] フィールドにある [ルックアップ] アイコンをクリックします。これにより、[担当者を検索] ウィンドウが開きます。
- 4 [担当者を検索] ウィンドウで、担当者を選択します。

- 5 [担当者リスト] ページの [関係] ドロップダウンリストで、担当者の世帯に対する関係を選択します。

| フィールド | 説明 |
|--------|---|
| 新規担当者 | 世帯担当者名です。 [担当者を検索] ウィンドウで、担当者を選択します。 |
| 関係 | 世帯に対する担当者の関係です。世帯主、配偶者、子、姻戚、第2世代の子、上司などの多くの定義済みの関係を選択できます。 |
| ロールアップ | <p>担当者のサブセットを選択し、総純資産、総収入などの世帯の財務合計にロールアップする場合は、 [ロールアップ] チェックボックスをオンにします。選択されていない担当者は、世帯の合計または関連するリスト（商談、ポートフォリオ、活動、メモなど）にロールアップされません。 [ロールアップ] はデフォルトでオンになっています。</p> <p>注: [担当者詳細] ページと [世帯詳細] ページの [ロールアップ] チェックボックスは同じです。一方のページの変更は他方のページに反映されます。</p> |

- 6 [担当者リスト] ページの [保存] をクリックします。

- 7 [新規担当者] フィールドでドリルダウンして担当者を選択し、 [関係] ピックリストで世帯に対する担当者の関係を選択します。

世帯のフィールドの詳細については、「[世帯のフィールド](#) (ページ 760)」を参照してください。

注:

管理者は、カスタムフィールドを追加したり関連レコードタイプが [担当者] または [世帯] であるカスタム関連情報フィールドを追加したりすることで、 [世帯担当者] レコードタイプをカスタマイズできます。管理者は、新しいカスタムフィールドやカスタム関連情報フィールドを [世帯担当者] ページレイアウトに含めることができます。 [世帯担当者] 関連情報セクション内のカスタムフィールドは編集できますが、カスタム関連情報フィールドは編集できません。カスタム関連情報フィールドおよびそれらの作成方法の詳細は、「[カスタム関連情報フィールドについて](#)」および「[カスタム関連情報フィールドの作成](#)」を参照してください。

世帯のフィールド

[世帯編集] ページでは、世帯を追加したり、既存の世帯の情報を更新したりできます。 [世帯編集] ページには、ある世帯に関するすべての情報が表示されます。

注 : 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。 [世帯] ページにあるフィールドの多くは、 [ロールアップ] フィールドをオンにして、世帯にリンクされた担当者レコードから計算された値であるため、読み取り専用です。 [総資産] などの合計額のフィールドは、世帯の [ロールアップ] フィールドをオンにして、すべての担当者のレコードの値を合計して表示されます。住所など、固定値のフィールドは通常、その世帯のプライマリ担当者のレコードから表示されます。

世帯に担当者レコードがリンクされていない場合、世帯のレコードに担当者を追加できます。「[世帯員の追跡](#) (ページ 759)」を参照してください。

| フィールド | 説明 |
|--------------------|---|
| 主要世帯情報 | |
| 世帯名称 | 50文字に制限されます。 |
| プライマリ | 読み取り専用です。 |
| 世帯詳細情報 | |
| タイプ | デフォルト値は、[家族 - 子供あり]、[家族 - 子供なし]、[家族 - 高齢者]、[単一]、[片親家庭]、[家族]、[大家族]、[未婚カップル]、[独立した子供をもつ家庭]、[定年]、[その他]です。 |
| セグメント | デフォルト値：[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方]、[住宅を所有]、[借家住まい]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産500万ドル以上]、[超高純資産]があります。 |
| 最後の活動 | 読み取り専用です。世帯にリンクされた最新の活動の日付です。 |
| 世帯主生年月日 | 読み取り専用です。 |
| 追加情報 | |
| 取引先 | 読み取り専用です。 |
| 担当者 | 読み取り専用です。 |
| 所有者 | <p>世帯レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 世帯財務プロフィール | |
| 総収入 | 世帯にロールアップされるすべての担当者の総収入です。読み取り専用です。 |
| 総資産 | 世帯にロールアップされるすべての担当者の総資産です。読み取り専用です。 |
| 経費総額 | 世帯にロールアップされるすべての担当者の経費総額です。読み取り専用です。 |
| 負債合計 | 世帯にロールアップされるすべての担当者の負債合計です。読み取り専用です。 |
| 総純資産 | 世帯にロールアップされるすべての担当者の総純資産です。読み取り専用です。 |
| 投資リスクプロフィール | |

| フィールド | 説明 |
|-----------|---------------------------------------|
| リスクプロファイル | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |
| 経験レベル | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |
| 投資計画期間 | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |
| 現在の投資比率 | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |
| 目標 | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |
| 主要目標 | 世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。 |

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) (ページ 755)
- [\[世帯ホームページ\] の使用](#) (ページ 756)
- [世帯の管理](#) (ページ 758)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)

ポートフォリオ

任意のタイプのポートフォリオを作成、更新、および追跡するには、[ポートフォリオ] ページを使用します。ポートフォリオは、追跡する担当者に関連するどのタイプの情報でもかまいません。

ポートフォリオでは、次のものを表すことができます。

- **金融口座** : 証券取引口座、ローン、またはクレジットカード
- **保険契約** : 生命保険または年金保険

[ポートフォリオ] ページを使用すると、ポートフォリオを識別してそのプロファイルを設定できます。

ヒント : 金融口座レコードタイプと金融口座階層を使用すると、金融口座グループ (ポートフォリオとも呼ばれる) を追跡できます。金融口座の詳細は、「[親金融口座の追跡](#) (ページ 773)」を参照してください。

注 : ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ポートフォリオ] タブは使用不可になっています。

ポートフォリオ口座ホームページの使用

ポートフォリオ口座の管理は、ポートフォリオ口座ホームページから開始します。

注:

企業の管理者は、[ポートフォリオ口座ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

ポートフォリオ口座の作成

ポートフォリオ口座を作成するには、[最近表示されたポートフォリオ (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[ポートフォリオ口座のフィールド \(ページ 767\)](#)」を参照してください。

ポートフォリオ口座リストの使用

[ポートフォリオリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、ポートフォリオ口座の標準のリストについて説明します。

| ポートフォリオリスト | フィルター |
|---|---|
| ポートフォリオ口座 (全件) | ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座 |
| 最近作成されたポートフォリオ | 作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座 |
| 最近変更されたポートフォリオ | 変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座 |
| My Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ (個人)) | 最近変更したすべてのポートフォリオ口座 |
| My Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ (個人)) | 最近作成したすべてのポートフォリオ口座 |
| ポートフォリオ口座 (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むポートフォリオ口座 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

注:

ポートフォリオ口座リストの [車両] および [資産] レコードタイプの使用可否は、企業プロファイルのポートフォリオ口座

オプションの車両/資産レコードの除外で制御されます。詳細については、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

最近変更されたポートフォリオ口座の表示

[最近表示されたポートフォリオ (個人)] セクションには、最近表示したポートフォリオ口座が表示されます。

ポートフォリオ口座ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のポートフォリオ取引先ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたポートフォリオ
- 最近変更されたポートフォリオ
- My Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ (個人))
- My Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ (個人))
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションをポートフォリオ口座ホームページで表示可能にできます)。

ポートフォリオ口座ホームページにセクションを追加するには

- 1 ポートフォリオ口座ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 ポートフォリオ口座ホームページの [レイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座のフィールド](#) (ページ 767)
- [ポートフォリオ口座の管理](#) (ページ 764)

ポートフォリオ口座の管理

ポートフォリオ口座を管理するには、次のタスクを実行します。

- [ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡](#) (ページ 765)

- [ポートフォリオサブ取引先の指定](#) (ページ 766)

注意: これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112) (照会を含む)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) (ページ 145)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [レコードタイプの名前変更](#)
- [レコードのマージ](#) (ページ 150)
- [カレンダーおよび活動の管理](#) (ページ 199)
- [ブックの設定のプロセス](#)
- [レコードタイプのWebアプレットの作成](#)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) (ページ 763)
- [ポートフォリオ口座のフィールド](#) (ページ 767)

ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡

ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには、ポートフォリオ口座レコードにリンクされた担当者として、その担当者を追加します。

ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには

- 1 ポートフォリオ口座レコードを選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[担当者] セクションまでスクロールダウンして、[追加] をクリックします。
注：レイアウトに [担当者] セクションを追加することもできます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [担当者リスト] ページで、[名前] カラムの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、[新規] をクリックして新しい担当者レコードを作成するか、または既存の担当者を選択します。
- 5 [担当者リスト] ページで、必要に応じて情報を入力します。
- 6 レコードを保存します。

ポートフォリオサブ取引先の指定

親子関係を指定することによって、生命保険または証券取引口座に含まれる投資信託などのポートフォリオ口座の階層を示すことができます。最初に親ポートフォリオ口座を作成し、次にその取引先を子またはポートフォリオサブ取引先の親として選択します。

ポートフォリオは、ポートフォリオサブ取引先との間に1対多の関係を持ちます。たとえば、証券ポートフォリオ口座には、多くの投資信託や株式サブ取引先を含めることができます。

ポートフォリオサブ取引先を作成するには

- 1 親ポートフォリオ口座を選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[ポートフォリオサブ取引先] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
注：[ポートフォリオサブ取引先] セクションをレイアウトに追加できます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)」を参照してください。
- 3 [ポートフォリオ口座を編集] ページのフィールドに必要な値を入力します。
- 4 レコードを保存します。

親ポートフォリオ口座を指定するには

- 1 子ポートフォリオサブ取引先を選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [ポートフォリオ口座を編集] ページで、[親ポートフォリオ口座] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、親ポートフォリオ口座を選択します。
- 4 レコードを保存します。

ポートフォリオ口座のフィールド

[ポートフォリオ口座編集] ページでは、ポートフォリオ口座を追加したり、既存のポートフォリオ口座の詳細情報を更新したりできます。[ポートフォリオ口座編集] ページには、ポートフォリオ口座に関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------|--|
| 主要取引先情報 | |
| 口座番号 | 必須フィールドです。100文字に制限されます。 |
| 施設 | このポートフォリオ口座にリンクされた施設のルックアップフィールドです。 |
| 製品 | このポートフォリオ口座にリンクされた製品のルックアップフィールドです。 |
| 取引先タイプ | 利用可能な取引先タイプのピックリストです。デフォルト値：[年金契約]、[グループ保険]、[401K]、[普通預金]、[IRA]、[生命保険]、[投資信託]、[預金]、および[その他]です。 |
| プライマリ担当者 | 読み取り専用です。 |
| 取引先 | このポートフォリオ口座にリンクされた取引先のルックアップフィールドです。 |
| 売上 | このポートフォリオ口座にリンクされた売上です。 |
| 購入日 | 金融口座が開かれた日付です。 |
| キャンセル/販売日 | 金融口座が閉じられた日付です。個人所有の場合は、すべての株式が売却された日付になります。 |
| 状態 | ポートフォリオ口座の状態です。デフォルト値：[有効]、[保留中]、[見積み]、[終了済み]、[クローズ]です。 |
| 親ポートフォリオ口座 | 現在のポートフォリオ口座の親ポートフォリオ口座です。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 所有者 | <p>ポートフォリオ口座レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| プライマリグループ | <p>ポートフォリオ所有者のプライマリグループです。</p> <p>リリース13よりも前のリリースでは、このフィールドはポートフォリオレコードへのグループの参照を定義するために使用されます。この機能のかわりにブック機能を使用することをお勧めします。詳細については、「ブックの設定のプロセス」を参照してください。</p> |
| 保険証券情報 | |
| リスククラス | ポートフォリオのリスクレベルを定義します。50文字に制限されます。 |
| 保険料 | 通貨単位での保険証券の費用。 |
| 額面金額 | 通貨単位での保険証券の額面金額。 |
| 有効日 | 保険証券の開始日。 |
| 失効日 | 保険証券の失効日。 |
| 投資情報 | |
| 総資産価値 | 通貨単位での総投資額。 |
| 評価日 | 総資産の評価日。 |
| ローン情報 | |
| 借入れ金額 | 通貨単位での借入れ金額。 |
| 年率 | ローンの利率。 |
| 返済期限 | ローンの支払期限。 |
| 期間 | 読み取り専用です。期間の長さと同様単位を連結したデータです。 |
| 期間の長さ | ローンが償却される期間。通常は、月単位で表されます。 |
| 期間単位 | 予想される期間単位のピックリスト。デフォルト値は、 [日] 、 [週] 、 [月] 、 および [年] です。 |

| フィールド | 説明 |
|------------|---------------------|
| クレジットカード情報 | |
| 信用限度額 | 取引先が利用可能なクレジットの最大額。 |
| 年率 | 残高に対して請求される利息の年率。 |

ポートフォリオ担当者フィールド

次の表に、企業の管理者が使用可能にする可能性があり、ポートフォリオ口座の [担当者] 関連レコードに表示される可能性がある一部のフィールドを示します。

| フィールド | 説明 |
|--------|---|
| 主被保険者 | このチェックボックスは、この人が、一般的に対象となる保険証券所有者で、保険補償内容に対するリクエストを記入して署名する人であることを示します。 |
| 所有者 | このチェックボックスは、保険に入っている資産の所有者を示します。 |
| 記名被保険者 | このチェックボックスは、保険契約を結び、その利益が保険証券で保護される、記名された個人を示します。 |

注:

管理者は、カスタムフィールドを追加したり関連レコードタイプが [担当者] または [ポートフォリオ] であるカスタム関連情報フィールドを追加したりすることで、担当者ポートフォリオレコードタイプをカスタマイズできます。管理者は、新しいカスタムフィールドやカスタム関連情報フィールドを担当者ポートフォリオページレイアウトに含めることができます。担当者ポートフォリオ関連情報セクション内のカスタムフィールドは編集できますが、カスタム関連情報フィールドは編集できません。カスタム関連情報フィールドおよびそれらの作成方法の詳細は、「カスタム関連情報フィールドについて」および「カスタム関連情報フィールドの作成」を参照してください。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) (ページ 763)
- [ポートフォリオ口座の管理](#) (ページ 764)

金融口座

[Financial

Account (金融口座)] ページを使用して、あらゆる種類の金融口座を作成、更新、および追跡することができます。金融口座は、通常、金融機関が管理する担当者または企業の金融口座になります。金融口座は、金融機関の口座を含め、担当者または企業のすべての金融口座を追跡することもできます。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座] タブは使用不可になっています。

金融口座は、金融機関同士の金融トランザクションの記録です。これには、金融機関が特定の受託者責任を負う金融商品が含まれています。金融口座によって、金融機関が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

注 : Oracle CRM On Demand Financial Services

Edition内では、取引先はビジネスアカウントという名前に変更されています。ビジネスアカウントは、業務、会社、または信託を表す法的な存在です。これらの親子関係を指定することによって、部門、部署、などの複雑な法的構造をサポートできます。

金融口座を使用すると、すべてのタイプの金融口座（預金、普通預金、住宅ローン、定期預金、クレジットカード、当座預金口座、投資、融資、退職、教育など）を追跡できます。

金融口座を使用すると、金融機関は金融口座中心からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。この機能を使用すると、[金融口座タイプ]、[残高]、[共同]の各フィールドに含まれる高レベルの金融口座情報にアクセスして、クライアントおよび世帯中心の関係（活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなど）をサポートできます。また、金融口座では、取引の階層とサブ取引先もサポートされます。これらの階層を使用すると、取引先をポートフォリオにグループ化できます。金融口座をポートフォリオにグループ化するには、この取引先のグループ化を使用します。次の図に、階層の例をいくつか示します。図1は、金融口座の親子関係を示しています。図2は、ポートフォリオ口座と金融口座の関係を示しています。図3は、金融口座とサブ取引先の関係を示しています。

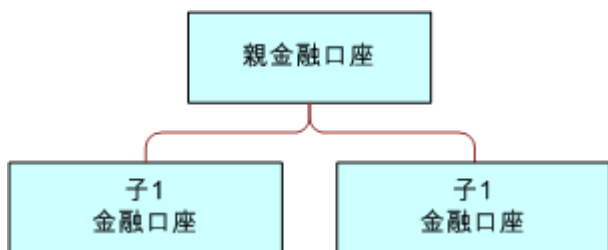


Figure 1: 金融口座の親子関係



Figure 2: ポートフォリオ口座と金融口座の関係

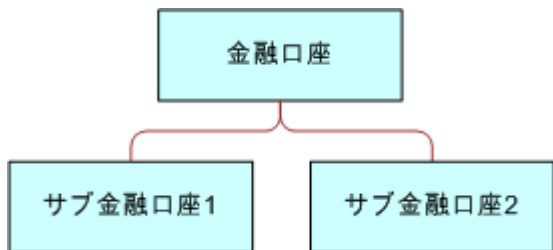


Figure 3: 金融口座とサブ口座の関係

[Financial Account (金融口座)] ページでは、金融口座を確認およびプロフィールできます。また、[Financial Account (金融口座)] ページを使用すると、金融口座のサブ取引および次のような関連情報を確認できます。

- [金融口座名義人](#) (ページ 775)
- [金融口座保有状況](#) (ページ 778)
- [金融トランザクション](#) (参照 "[Financial Transactions \(金融トランザクション\)](#)" ページ 791)
- [財務計画](#) (ページ 782)
- [保険証券](#) (ページ 821)
- [商談](#) (ページ 329) : [Financial Account (金融口座)] ページで、金融口座に関連するすべての商談を表示できます。
- [活動](#) : [Financial Account (金融口座)] ページで、金融口座に関連するすべての活動を表示できます。
- [サービスリクエスト](#) (ページ 429) : [Financial Account (金融口座)] ページで、金融口座に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。
- [見込み客](#) (ページ 252) : [Financial Account (金融口座)] ページで、金融口座に関連するすべての見込み客を表示できます。

[金融口座ホームページ] の使用

[金融口座ホームページ] から、金融口座の管理を開始します。

注 : 企業の管理者は [Financial Account Homepage (金融口座ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融口座の作成

[最近変更された金融口座] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融口座を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[金融口座フィールド](#) (参照 "[金融口座のフィールド](#)" ページ 773)」を参照してください。

金融口座リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、金融口座の標準のリストについて説明します。

| Financial Account Lists (金融口座リスト) | フィルター |
|--|---------------------|
| All Financial Accounts (金融口座 (全件)) | ユーザーが表示できるすべての金融口座 |
| Recently Modified Financial Accounts (最近変更された金融口座) | ユーザーが最近変更したすべての金融口座 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座の表示

[最近変更された金融口座] セクションには、最近変更された金融口座が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融口座ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融口座ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [金融口座ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融口座ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[*Financial Account Homepage (金融口座ホームページ)*] にセクションを追加するには

- 1 [金融口座ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Account Homepage Layout (金融口座ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

金融口座の管理

金融口座を管理するには、次のタスクを実行します。

■ [親金融口座の追跡 \(ページ 773\)](#)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ [レコードの作成 \(ページ 51\)](#)

■ [レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)

■ [選択したレコードへのレコードのリンク \(ページ 112\)](#)

■ [リストの使用 \(ページ 120\)](#)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な

情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座ホームページ\] の使用](#) (ページ 771)
- [金融口座フィールド](#) (参照 "[金融口座のフィールド](#)" ページ 773)

親金融口座の追跡

金融口座の親金融口座を追跡できるようにするには、親金融口座を子金融口座の [Parent Financial Account (親金融口座)] フィールドに追加します。

親金融口座を追跡するには

- 1 金融口座を選択します。
金融口座の選択については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [Financial Account Detail (金融口座詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Financial Account Edit (金融口座編集)] ページで、[Parent Financial Account (親金融口座)] フィールドを選択して金融口座を選択します。

金融口座のフィールド

[Financial Account Edit (金融口座編集)] ページでは、金融口座を追加したり、既存の金融口座の詳細情報を更新したりできます。[Financial Account Edit (金融口座編集)] ページには、金融口座に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: 金融口座を選択することにより、金融口座の階層を示すことができます。たとえば、ポートフォリオ金融口座の子取引である退職金融口座などです。手順については、「[親金融口座の追跡](#) (ページ 773)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On

Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|----------------------|
| 金融口座プロフィール | |
| 金融口座番号 | 金融口座の番号。50字まで入力できます。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 金融口座タイプ | 金融口座のタイプ。預金、住宅ローン、投資、蓄財、教育、保険、などです。 |
| プライマリ取引先 | この金融口座が主要金融口座であることを示すためのチェックボックスです。 |
| 本店 | 金融口座に対する金融機関内の主要支店です。 |
| 金融口座 | 金融口座の名前。50字まで入力できます。 |
| オープン日 | 金融機関にその金融口座が開かれた日付です。 |
| 共同 | その金融口座が共同所有であることを示すチェックボックスです。複数の担当者が金融口座の所有権を共有しています。 |
| 他金融機関保有 | この金融口座が外部保有されていることを示すチェックボックスです。外部保有とは、この金融口座はこの金融機関の所有ではなく、別の金融機関のものであるということです。 |
| 残高 | 金融口座の残高を表す通貨フィールドです。 |
| 現在の残高 | その残高が最後に更新された日時です。 |
| 金融口座詳細 | |
| 統合 ID | この金融口座に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。 |
| 保有する他金融機関 | この金融口座を外部保有している金融機関の名前です。 |
| 親金融口座 | この子金融口座に対する親金融口座です。 |
| 金融口座統合 | |
| 説明 | 金融口座の詳細な説明です。 |
| 外部 ID | この金融口座に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この金融口座が（外部から）最後に更新された日時です。 |
| 外部情報源 | 金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 金融口座レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |

関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座ホームページ\] の使用](#) (ページ 771)
- [金融口座の管理](#) (ページ 772)

金融口座名義人

金融口座名義人ページを使用して、金融口座と所有者間のリレーションシップを作成、更新、および追跡します。金融口座名義人は、金融口座とのリレーションシップがある任意の担当者で、通常は金融口座の法定名義人です。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座名義人情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[\[金融口座名義人\]](#) タブは使用不可になっています。

金融口座名義人レコードから、担当者と金融口座の関係を追跡することで、どの担当者がどの金融口座と関係するか、どの金融口座がどの担当者と関係するかを完全に把握できます。

金融口座名義人を使用すると、金融機関とユーザーは担当者と金融口座の関係を追跡でき、特定の属性および関係の詳細を追跡できます。金融口座名義人から、金融口座と関連する担当者の役割（法的な所有者、後見人、アドバイザー、後援者、など）を追跡します。

[金融口座名義人ホームページ] の使用

[\[金融口座名義人ホームページ\]](#) から、金融口座名義人の管理を開始します。

注：企業の管理者は[\[金融口座名義人ホームページ\]](#) のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に[\[ホームページのパーソナライズ\]](#) 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融口座名義人の作成

[\[最近変更された金融口座名義人\]](#) セクションの[\[新規\]](#) ボタンをクリックして、金融口座名義人を作成できます。詳細は、[「レコードの作成](#) (ページ 51)」および[「金融口座名義人フィールド](#) (ページ 777)」を参照してください。

金融口座名義人リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、金融口座名義人の標準のリストについて説明します。

| Financial Account Holder List (金融口座名義人リスト) | フィルター |
|--|-------------------------------------|
| All Financial Account Holders (金融口座名義人 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座名義人が表示されます。 |

| Financial Account Holder List (金融口座名義人リスト) | フィルター |
|--|------------------------------------|
| Recently Modified Financial Account Holders (最近変更された金融口座名義人) | すべての金融口座名義人が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座名義人の表示

[最近変更された金融口座名義人] セクションには、最近変更された金融口座名義人が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融口座名義人ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融口座名義人ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [金融口座名義人ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [金融口座名義人ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する金融口座名義人情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座名義人の管理 \(ページ 777\)](#)
- [金融口座名義人フィールド \(ページ 777\)](#)

金融口座名義人の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) (ページ 775)
- [金融口座名義人フィールド](#) (ページ 777)

金融口座名義人フィールド

[Financial Account Holder Edit (金融口座名義人編集)] ページでは、金融口座名義人を追加したり、既存の金融口座名義人の詳細情報を更新したりできます。[Financial Account Holder Edit (金融口座名義人編集)] ページには、金融口座名義人に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Financial Account Holder Lists (金融口座名義人リスト)] ページと [Financial Account Holder Detail (金融口座名義人詳細)] ページの金融口座名義人情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---|------------------------------------|
| Financial Account Holder Profile (金融口座名義人プロフィール) | |
| Financial Account Holder Name (金融口座名義人名) | 金融口座名義人 (通常は担当者) の名前。100字まで入力できます。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------------------------|--|
| Financial Account (金融口座) | 金融口座名義人と関連付けられた金融口座です。 |
| 役割 | 金融口座名義人の役割です。金融口座名義人には複数の役割を指定できます。役割には、法定後見人、所有者、弁護士、影響者などがあります。 |
| プライマリ担当者 | 金融口座名義人が、金融口座のプライマリ担当者かどうかを示します。 |
| Joined (結合日) | 金融口座名義人が金融口座と最初に関連付けられた日付です。金融口座の開始日とは異なることがあります。たとえば、法定後見人がある金融口座に割り当てられる（または責任が発生する）のが、金融口座が開かれた日の後になることがあります。 |
| 外部ID | この金融口座名義人に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。 |
| External Source (外部情報源) | この金融口座名義人に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など）の発生元です。50字まで入力できます。 |
| External Last Updated (前回の外部更新) | この金融口座名義人が（外部から）最後に更新された日時です。 |

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) (ページ 775)

金融口座保有状況

[Financial Account

Holding (金融口座保有状況)] ページを使用して、特定の金融口座が保有する金融商品を作成、更新、および追跡できます。金融口座保有状況は、通常、特定の金融口座につき1つの金融商品の総合金融口座トランザクションになります。

金融口座保有状況によって、各金融口座によって保有されている金融商品がわかります。金融口座保有状況を使用すると、次のようなすべてのタイプの金融商品を追跡できます。

- 物的資産（たとえば、住宅、美術、および車両）
- 金融商品（たとえば、債権、株式、および投資信託）
- 金融サービスおよびローン（たとえば、住宅ローン、貸付限度額）
- ユーザーの金融商品内で定義されたこれ以外の商品

金融口座保有状況を使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融口座保有状況の詳細情報は、クライアントとの関係（数量、価格、パフォーマンス、重要な日付（購入日など））を管理するときにOracle CRM On Demand内で使用できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座保有状況] タブは使用不可になっています。

778 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

[金融口座保有状況ホームページ] の使用

[金融口座保有状況ホームページ] から、金融口座保有状況の管理を開始します。

注：企業の管理者は [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

金融口座保有状況の作成

[最近変更された金融口座保有状況] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融口座保有状況を作成できます。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[金融口座保有状況フィールド \(参照 "金融口座保有フィールド" ページ 781\)](#)」を参照してください。

金融口座保有状況リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、金融口座保有状況の標準のリストについて説明します。

| 金融口座保有状況リスト | フィルター |
|--|--------------------------------------|
| All Financial Account Holdings (金融口座保有状況 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座保有状況が表示されます。 |
| Recently Modified Financial Account Holdings (最近変更された金融口座保有状況) | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融口座保有状況です。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座保有状況の表示

[最近変更された金融口座保有状況] セクションには、最近変更された金融口座保有状況が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融口座保有状況ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、[Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] にセクションを追加する方法について説明します。

[Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Account Holding Homepage Layout (金融口座保有ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

金融口座保有状況の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座保有フィールド](#) (ページ 781)

金融口座保有フィールド

[Financial Account Holding Edit (金融口座保有編集)] ページでは、金融口座保有を追加したり、既存の金融口座保有の詳細を更新したりできます。 [Financial Account Holding Edit (金融口座保有編集)] ページには、金融口座保有に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| Financial Account Holdings Profile (金融口座保有状況プロフィール) | |
| Financial Account (金融口座) | 金融口座保有と関連付けられている金融口座です。 |
| Financial Product (金融商品) | 金融口座保有と関連付けられている金融商品です。 |
| Financial Account Holdings Name (金融口座保有状況の名前) | 金融口座保有の一意の名前です。 |
| 数量 | この金融口座のこの金融商品を保有するときの、金融商品単位数。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| 購入価格 | この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入価格。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| 購入日 | この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入の日付。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| 値 | 保有の価格 (つまり、購入価格×数量)。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| 実績 | この金融口座のこの金融商品を保有するときの、利益または損失のパーセンテージ。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| Financial Account Holdings Integration (金融口座保有状況統合) | |
| 統合ID | この金融口座保有状況に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。 |
| 外部ID | この金融口座保有状況に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。 |
| External Source (外部情報源) | 金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| External Last Updated (前回の外部更新) | この金融口座保有が (外部から) 最後に更新された日時です。 |

財務計画

[財務計画] ページを使用して、金融口座の財務計画を作成、更新および追跡します。*財務計画*は、一般に金融機関が管理する1つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画です。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座プラン情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[財務計画] タブは使用不可になっています。

財務計画によって、状態、計画の段階、承認などの情報にアクセスできるようにすることで、高レベルの財務計画を実行できます。また、ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションへのリンクも提供します。バッチフィードとWebサービスからの更新は、通常、Oracle CRM On Demandのミドルオフィスまたはバックオフィス情報を統合するために使用されます。

財務計画を使用すると、金融機関は財務計画のタスク、ワークフロー、および財務計画のライフサイクル全体で発生する成果物と、顧客関係の管理を統合できます。この機能を使用すると、ユーザーは財務計画の活動、商談、サービスリクエストおよび見込み客を追跡して、クライアントおよび世帯中心の財務計画を実行できるようになります。

[Financial Plan (財務計画)] ページでは、財務計画を確認およびプロファイルできます。また、[Financial Plan (財務計画)] ページを使用すると、財務計画のサブ口座および次のような関連情報を確認できます。

- **商談:** 詳細は、「[商談と売上予想について](#) (ページ 329)」を参照してください。
- **活動:** 詳細は、「[活動フィールド](#) (ページ 236)」を参照してください。
- **サービスリクエスト:** 詳細は、「[サービスとコミュニケーションの管理](#) (ページ 427)」を参照してください。
- **見込み客:** 詳細は、「[見込み客](#) (ページ 252)」を参照してください。

[財務計画ホームページ] の使用

[財務計画ホームページ] から、財務計画の管理を開始します。

注: 企業の管理者は [Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

財務計画の作成

[最近変更された財務計画] セクションの [新規] ボタンをクリックして、財務計画を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[財務計画フィールド](#) (参照 "[財務計画のフィールド](#)" ページ 784)」を参照してください。

財務計画リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、財務計画の標準のリストについて説明します。

| Financial Plan Lists (財務計画リスト) | フィルター |
|---|--|
| All Financial Plans (財務計画 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての財務計画が表示されます。 |
| Recently Modified Financial Plans (最近変更された財務計画) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての財務計画を変更日に基づいて並べ替えます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された財務計画の表示

[最近変更された財務計画] セクションには、最近表示した財務計画が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[財務計画ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [財務計画ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [財務計画ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[財務計画ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Plan Homepage Layout (財務計画ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

財務計画の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成 \(ページ 51\)](#)
- [レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)

- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) (ページ 782)
- [財務計画フィールド](#) (参照 "[財務計画のフィールド](#)" ページ 784)

財務計画のフィールド

[Financial Plan Edit (財務計画編集)] ページでは、財務計画を追加したり、既存の財務計画の詳細情報を更新したりできます。[Financial Plan Edit (財務計画編集)] ページには、財務計画に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Financial Plan Lists (財務計画リスト)] ページおよび [Financial Plan Detail (財務計画詳細)] ページでも、財務計画情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[Financial Plan (財務計画)] の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| 財務計画プロフィール | |
| 財務計画名 | 財務計画の名前です。 |
| タイプ | 財務計画のタイプです。退職、ポートフォリオ、蓄財、教育、などがあります。 |
| 金融口座 | この計画に関連する金融口座です。 |
| 状態 | 財務計画の状態です。進行中、有効、承認、Under Review by Management (管理者による検討中)、Under Review by Customer (顧客による検討中)、などがあります。 |
| 担当者に送信 | この財務計画が顧客に送信済みである場合は、このチェックボックスをオンにします。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 担当者による承認済み | この財務計画が担当者によって承認された場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 財務計画概要 | |
| 外部情報源 | この財務計画に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など）の発生元IDです。50文字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この財務計画が（外部から）最後に更新された日時です。 |
| 統合 ID | この財務計画の統合IDです。 |
| 説明 | 財務計画の詳細な説明です。16350文字まで入力できます。 |
| 追加情報 | |
| 所有者 | 財務計画レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。 |

関連情報

関連する財務計画情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) (ページ 782)
- [財務計画の管理](#) (ページ 783)

金融製品

[金融製品] ページでは、金融製品のタイプを作成、更新および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融製品情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融製品] タブは使用不可である場合があります。

Oracle CRM On

Demandでの**金融製品**は、金融機関が顧客に提示する固有の有形の商品またはサービス、または金融製品のグループですが、金融機関からの金融製品を表すこともあります。

金融製品は、金融製品タイプを追跡するために使用できます。金融製品タイプには、たとえば、融資、直接預金（普通預金口座および預金口座）、市場金利預金（またはマネーマーケットアカウント）、定期預金などがあります。また金融製品には、固定配分のない株、金融派生商品、別口座、ヘッジファンドまたは投資信託も含まれます。

金融商品レコードを使用すると、金融機関は高レベルの商品の詳細、金融商品のWebサイトのURLリンク、カタログ、など金融商品の詳細を表示できます。この機能を使用すると、ユーザーは最新の金融商品の詳細と、顧客の活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなどの関連情報にアクセスできます。

金融商品レコードタイプは、金融商品の階層もサポートします。このような階層によって、金融商品をグループ化できます。たとえば、添付されたオファー、投資信託、その他必要なマルチ階層またはマルチグループのようにグループ化が可能です。

金融製品階層は、次の図のように表示されることがあります。

図4は、投資信託階層の例を示しています。

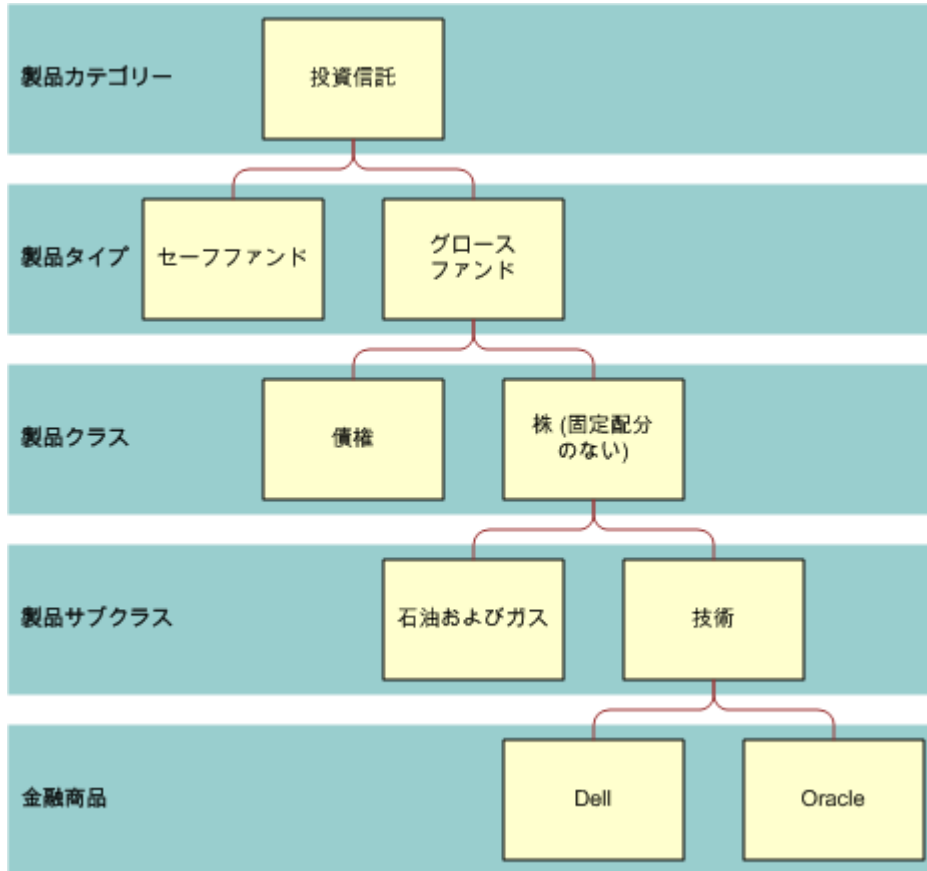


Figure 4: 投資信託階層の例

図5は、保険証券階層の例を示しています。

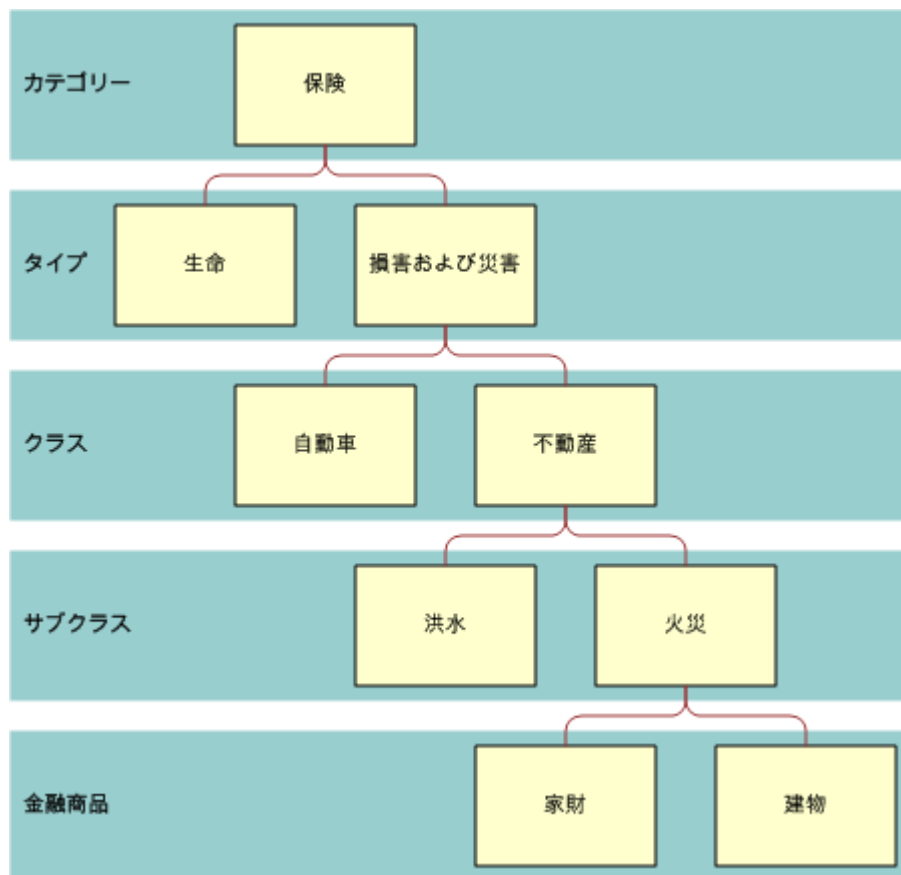


Figure 5: 保険証券階層の例

[金融製品ホームページ] の使用

[金融製品ホームページ] から、金融製品の管理を開始します。

注：企業の管理者は [Financial Products Homepage (金融製品ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融製品レコードの作成

[最近変更された金融製品] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融製品を作成できます。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[金融製品フィールド \(ページ 790\)](#)」を参照してください。

ヒント：[親金融製品] フィールドを選択することで、投資信託の子会社としての資本などの金融製品階層を示すことができます。金融製品階層の詳細は、「[親金融製品の追跡 \(ページ 789\)](#)」を参照してください。

金融製品リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、金融製品の標準のリストについて説明します。

| Financial Product List (金融商品リスト) | フィルター |
|--|--|
| All Financial Products (金融商品 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての金融製品が表示されます。 |
| Recently Modified Financial Products (最近変更された金融商品) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての金融製品を変更日に基づいて並べ替えます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融製品の表示

[最近変更された金融製品] セクションには、最近表示した金融製品が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融製品ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融製品ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [金融製品ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融製品ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[金融製品ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [金融製品ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [金融製品ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

金融製品の管理

金融製品を管理するには、次のタスクを実行します。

- [親金融商品の追跡](#) (ページ 789)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\]の使用](#) (ページ 782)
- [金融商品フィールド](#) (ページ 790)

親金融商品の追跡

金融商品の親金融商品を追跡できるようにするには、親金融商品の子金融商品の [Parent Financial Product (親金融商品)] フィールドに追加します。

親金融商品を追跡するには

- 1 金融商品を選択します。
金融商品の選択の詳細については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [Financial Product Detail (金融商品詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Financial Product Edit (金融商品編集)] ページで [Parent Financial Product (親金融商品)] フィールドを選択し、金融商品を選択します。

金融商品フィールド

[Financial Products Edit (金融商品編集)] ページでは、金融商品を追加したり、既存の金融商品の詳細を更新したりできます。[Financial Products Edit (金融商品編集)] ページには、金融商品に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Financial Products List (金融商品リスト)] ページと [Financial Products Detail (金融商品詳細)] ページでも、金融商品情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[Financial Product (金融商品)] の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| Financial Product Profile (金融商品プロフィール) | |
| Financial Product Name (金融商品名) | 金融商品の共通名です。例を挙げると、Oracle Corporation、投資信託X、金預金、ベスト住宅ローン、などです。 |
| カテゴリー | 金融商品のカテゴリです。(推奨される階層は、タイプ、カテゴリ、クラス、サブクラス、金融商品、子金融商品、その他の子商品 (必要に応じて) です。) |
| タイプ | 金融商品のタイプです。例：グロースファンド、安全ファンド。 |
| クラス | 金融商品のクラスです。例：固定配分のない株、債権。 |
| Sub-Class (サブクラス) | 金融商品のサブクラスです。例：テクノロジー、石油およびガス。 |
| Parent Financial Product (親金融商品) | この商品の親金融商品です。 |
| Financial Product ID (金融商品ID) | 金融商品ハブまたは等価のエンティティの中で金融商品を識別するために、金融機関が使用する金融商品IDです。 |
| MDM Product Hub ID (MDM製品のハブID) | 外部マスターデータ管理 (MDM) 金融商品ハブの中で金融商品を識別するために、金融業界または外部の企業が使用する金融商品IDです。 |
| 現在の価格 | 金融商品の価格です。外部の市場価格などの要因、または内部の価格リストによって決定します。 |
| Price Source (価格情報源) | 金融商品に関する価格情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 現在の価格 (前回の更新) | この金融商品の価格が、価格決定要因によって最後に更新された日時です。 |
| 製品カタログ | |

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 製品URL | この金融商品のカタログの場所のURLです。通常は、外部の金融商品とURLです。 |
| Product Overview (製品概要) | 金融商品に関する要約情報または概要情報です。16350文字まで入力できます。 |
| 製品カタログ | この金融商品が含まれている金融商品カタログのURLです。通常は内部の金融商品URLです。 |
| Financial Product Overview (金融商品の概要) | |
| 外部ID | この金融商品名義人に関する外部情報の発生元IDです。50文字まで入力できます。 |
| External Source (外部情報源) | 金融商品に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。 |
| External Last Updated (前回の外部更新) | この金融商品が(外部から)最後に更新された日時です。 |

関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [Financial Products \(金融商品\)](#) (参照 "[金融製品](#)" ページ 785)
- [\[金融製品ホームページ\] の使用](#) (ページ 787)
- [金融製品の管理](#) (ページ 789)

Financial Transactions (金融トランザクション)

[Financial Transactions (金融トランザクション)] ページでは、特定の金融口座に対するすべてのタイプの金融トランザクションを作成、更新、および追跡できます。金融トランザクションは、ある金融口座のすべての金融商品に関する個別のトランザクションです。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融トランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[Financial Transactions (金融トランザクション)] タブは使用不可になっています。

金融トランザクションレコードを使用すると、すべての金融商品との関連でどの金融口座にどの金融トランザクションがあるかを判別できます。この情報によって、金融トランザクションが金融口座ごとにわかりやすく整理されます。金融トランザクションレコードは、購入、売却、高額商品、償却、預金、引出、金融製品内でユーザーが定義したその他の商品などのすべてのタイプの金融製品のトランザクションの追跡にも使用できます。

金融トランザクションを使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融トランザクションの詳細情報(数量、価格、購入日などの重要な日付など)は、ユーザーがクライアントとの関係を管理するときにOracle CRM On Demand内で使用できます。

[金融トランザクションホームページ] の使用

[金融トランザクションホームページ] から、金融トランザクションの管理を開始します。

注：企業の管理者は [Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

金融トランザクションの作成

[最近変更された金融トランザクション] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融トランザクションを作成できます。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[金融トランザクションフィールド \(ページ 793\)](#)」を参照してください。

金融トランザクションリストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、金融トランザクションの標準のリストについて説明します。

| Financial Transaction List (金融トランザクションリスト) | フィルター |
|--|--|
| All Financial Transactions (金融トランザクション (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての金融トランザクションが表示されます。 |
| Recently Modified Financial Transactions (最近変更された金融トランザクション) | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融トランザクションです。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融トランザクションの表示

[最近変更された金融トランザクション] セクションには、最近変更された金融トランザクションが変更日で並べ替えられて表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融トランザクションホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)] に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、[Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)] にセクションを追加する方法について説明します。

[Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Transaction Homepage Layout (金融トランザクションホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

金融トランザクションの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On

Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

金融トランザクションフィールド

[Financial Transaction Edit (金融トランザクション編集)] ページでは、金融トランザクションを追加したり、既存の金融トランザクションの詳細情報を更新したりできます。[Financial Transaction Edit (金融トランザクション編集)] ページには、金融トランザクションに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Financial Transaction List (金融トランザクションリスト)] ページと [Financial Transaction Detail (金融トランザクション詳細)] ページでも、金融トランザクション情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| Financial Transaction Profile (金融トランザクションプロファイル) | |
| Financial Account (金融口座) | 金融トランザクションと関連付けられた金融口座です。 |
| Financial Product (金融商品) | 金融トランザクションと関連付けられた金融商品です。 |
| Transaction Type (取引タイプ) | 金融トランザクションのタイプです。たとえば、購入、売却、高額商品、償却などがあります。 |
| 数量 | この金融トランザクションの金融商品単位の数です。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| Transaction ID (取引ID) | 金融トランザクションのID。50文字まで入力できます。 |
| Transaction Period (取引期間) | 金融トランザクションの期間です。たとえば、日、月、四半期の高額商品などがあります。 |
| Transaction Price (取引価格) | この金融トランザクションの金融商品の価格です。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| Transaction Date Time (取引日時) | 金融トランザクションの日時です。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| 値 | 金融トランザクションの金額 (価格×数量)。この情報は、通常は外部に由来します。 |
| Financial Transaction Integration (金融トランザクション統合) | |
| Transaction Source (取引情報源) | ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションで金融トランザクションを識別するために、ユーザーの金融機関が使用する情報源。 |
| 統合ID | この金融トランザクションに関する外部情報の統合IDです。50文字まで入力できます。 |
| 外部ID | この金融トランザクションに関する外部情報の発生元IDです。50文字まで入力できます。 |
| External Source (外部情報源) | この金融トランザクションに関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名など) の発生元です。50文字まで入力できます。 |
| External Last Updated (前回の外部更新) | この金融トランザクションが (外部から) 最後に更新された日時です。 |

11 保険

Oracle CRM On Demandには、保険情報に関する次のレコードタイプが用意されています。

- **請求 (ページ 801)**。これらのページでは、保険請求に関する情報を管理します。
- **補償内容 (ページ 807)**。これらのページでは、保険証券でカバーされる金銭的な限度およびリスクを管理します。
- **損傷 (ページ 811)**。これらのページでは、担当者の保険不動産に対する損傷に関する情報を管理します。
- **保険不動産 (参照 "Insurance Properties (保険対象物)" ページ 815)**。これらのページでは、保険不動産に関する情報を管理します。
- **関連パーティ (参照 "Involved Parties (関係者)" ページ 818)**。これらのページでは、保険請求に関係する担当者に関する情報を管理します。
- **保険証券 (ページ 821)**。これらのページでは、保険証券に関する情報を管理します。
- **保険保有者 (参照 "証券所有者" ページ 825)**。これらのページでは、証券の名義人に関する情報を管理します。
- **ブローカープロフィール (ページ 829)**。これらのページでは、ブローカーに関する情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionでのみ使用できます。

保険の管理

保険を管理するには、次のプロセスを実行します。

- [チャネル計画の実行のプロセス \(ページ 798\)](#)
- [損害の第一報の請求を生成するプロセス \(ページ 798\)](#)
- [エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス \(ページ 798\)](#)
- [エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス \(ページ 799\)](#)
- [セールスと予算の計画のプロセス \(ページ 799\)](#)
- [Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス \(ページ 800\)](#)
- [サービスリクエストの管理のプロセス \(ページ 799\)](#)
-

メモ：これらのプロセスの一部はOracle CRM On Demandで実行されますが、その他のプロセスはOracle CRM On Demandの外部で実行されます。

チャネル計画の実行のプロセス

チャネル計画は、チャネルマネージャが自分の権限でチャネルに対して実行する戦略および計画活動の開発を伴います。チャネル計画を実行するには、次のタスクを実行します。

- 1 ビジネス計画の作成。「[ビジネス計画](#) (ページ 401)」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の目標の作成。「[目標](#) (ページ 411)」を参照してください。
- 3 計画取引先の管理。「[計画取引先](#) (ページ 416)」を参照してください。
- 4 計画担当者の管理。「[計画担当者](#) (ページ 420)」を参照してください。
- 5 計画商談の管理。「[計画商談](#) (ページ 423)」を参照してください。

損害の第一報の請求を生成するプロセス

損害の第一報では、請求および請求者に関する情報を示す顧客請求レポートを作成します。このレポートには、コールセンターエージェントによる補償内容の検証などの情報が記載されます。コールセンターエージェントは保険証券および補償内容の情報を検証します。

損害の第一報の請求を作成するには、次の手順に従います。

- 1 請求者が提供する保険証券および補償内容の情報を検証します（「[Policies \(保険証券\)](#)」(参照 "[保険証券](#)" ページ 821)）を参照）。
- 2 請求レコードを作成します（「[請求](#) (ページ 801)」を参照）。
- 3 損害の第一報に関する情報を入力します（「[請求](#) (ページ 801)」を参照）。

エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の設定には、潜在的なエージェントを対象とするマーケティングキャンペーンの計画と実行に加えて、新しいエージェントの設定が含まれます。

新しいエージェントを採用し、エージェント/ブローカーの関係を設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[キャンペーンのフィールド](#)」(参照 "[キャンペーンフィールド](#)" ページ 251)）を参照してください。
- 2 潜在的なエージェントをキャンペーンに関連付けます。「[キャンペーンの担当者の設定](#) (ページ 248)」を参照してください。
- 3 マーケティングキャンペーンを実行します。「[キャンペーンの処理プロセス](#) (ページ 243)」を参照してください。

- 4 エージェントからの申込みを管理し、新規エージェントを承認します。
- 5 新しい承認済みエージェントを設定します。「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[パートナーフィールド](#) (ページ 493)」を参照してください。

エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の管理には、エージェントとの通信、エージェント/ブローカーの関係の監視、エージェントの人口統計に関する情報の更新、資格情報の監視、ブックの保守などが含まれます。

エージェント/ブローカーの関係を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 エージェントと代理店に関する情報を更新します。「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。
- 2 エージェントおよび代理店の資格情報を監視します。「[パートナー取引先の管理](#) (ページ 490)」を参照してください。
- 3 ビジネス計画を管理します。「[ビジネス計画の管理](#) (ページ 407)」を参照してください。
- 4 エージェントおよび代理店からの商談およびサービスリクエストを監視します。「[商談の管理](#) (ページ 334)」および「[サービスリクエストの管理](#) (ページ 431)」を参照してください。

セールスと予算の計画のプロセス

保険セールス計画には、年、四半期またはその他の期間のセールス計画が含まれます。セールス予算の管理、売上予想の管理、テリトリーなど、セールス計画の管理も含まれます。

セールスと予算を計画するには、次のタスクを実行します。

- 1 年、四半期またはその他の期間のセールス計画を実行します。「[ビジネス計画](#) (ページ 401)」を参照してください。
- 2 セールス予算および目標を管理します。「[売上予想](#) (ページ 351)」を参照してください。
- 3 売上予想を管理します。「[売上予想](#) (ページ 351)」を参照してください。
- 4 テリトリーを管理します。「[テリトリー管理](#)」を参照してください。

サービスリクエストの管理のプロセス

サービスリクエストの管理には、一般的な問い合わせの処理や1つのサービスリクエストの開始から終了までの解決が含まれます。また、サービスの問題の評価、リクエストの優先順位付けも含まれます。

サービスリクエストを管理するには、次の手順に従います。

- 1 サービスリクエストを作成します（「[サービスリクエスト](#)（ページ 429）」を参照）。
- 2 サービスリクエストの割り当て、またはエスカレートを行います（「[サービスリクエストの割り当て](#)（参照「[サービスリクエストの割当](#)」 ページ 432）」または「[サービスリクエストのエスカレート](#)（ページ 434）」を参照）。
- 3 サービスリクエストの解決策を操作します（「[サービスリクエストへの解決策の追加](#)（ページ 434）」を参照）。
- 4 解決したサービスリクエストをクローズします（「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#)（ページ 435）」を参照）。

Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス

Oracle CRM On

Demandでは、ワークフロールールを使用して、指定したイベントが発生するたびに1つ以上のアクションを自動的に実行するように指定できます。ビジネスプロセスの実装で必要になるだけの数のワークフロールールを設定できます。

Oracle CRM On DemandのProducer Success

Model (PSM) は、ワークフロールールを使用して活動の作成を自動化するフレームワークです。これにより、保険代理店や金融アドバイザーは、定期的に見込み客をフォローアップしたり、クライアントと連絡を取り合うことが可能になります。

Producer Success Modelでは、次の用語が使用されます。

- **プロデューサ**：プロデューサとは、保険代理店や金融アドバイザーのことです。
- **クライアント**：クライアントとは、企業が長期関係を維持する担当者です。長期関係を維持することで、クライアントの状況の変化を監視したり、追加製品をクライアントに抱き合わせ販売するための機会を見極めることができます。

Producer Success Modelでは、ワークフロールールを使用して次の処理を行います。

- 見込み客レコードが作成されるたびに、次の営業日にその見込み客に対してコールを行うタスクを作成します。
- プロデューサが見込み客またはクライアントに対するコール後に [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドの値を更新したときに、フォローアップタスクを作成します。

プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコールのタイプには、次のものがあります。

- **照会コール**：プロデューサが見込み客のフォローアップ時に行う必要があるコール。
- **誕生日コール**：プロデューサが既存の見込み客またはクライアントの誕生日に行うコール。
- **レビューコール**：前回のコールから6か月経過したときに、プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコール。

プロデューサは、これらのコールの結果を [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドで取得できます。 [コール結果] フィールドの値は次のとおりです。

- **到達なし**：見込み客に到達していません。
- **連絡維持**：見込み客または担当者は、今日は話せませんでした、プロデューサとの連絡を維持したいと考えています。
- **デッドファイル**：見込み客は、今日だけでなく、今後の連絡も不要と考えています。
- **アポイント**：見込み客またはクライアントは、アポイントの準備が整っています。

コールの結果に応じて、ワークフローで別のフォローアップタスクが作成されます。たとえば、コールの結果が [到達なし] の場合、翌日に同じ見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。コールの結果が [連絡維持] の場合、現在から6か月後または誕生日の1週間前のどちらか早い日付に見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。

注： Producer Success Modelでは、ワークフロールールおよびアクションの設定が必要です。詳細は、Oracle On Demand Financial Services Editionの設定マニュアルを参照してください。

Producer Success Modelで保険見込み客をクライアントに変換するには、次のタスクを実行します。

- 1 照会用の新しい見込み客レコードを作成します。
ワークフロールールによって、次の営業日に見込み客に対してコールを行うタスクが自動的に作成されます。
- 2 [活動リスト] ページで、照会コールの日別コールリストを確認し、見込み客に対してコールを行います。「[活動リストの使用](#) (ページ 206)」を参照してください。
- 3 [コール結果] フィールドにコール結果情報を記録します。
コール結果に応じて、ワークフローでフォローアップタスクが作成されます。
- 4 見込み客に会うアポイントをスケジューリングします。「[アポイントのスケジューリング](#) (ページ 224)」を参照してください。
- 5 対象の見込み客に会い、追加の情報を集めます。
- 6 [見込み客タイプ] ピックリストから [見込み顧客] を選択して、見込み客を見込み顧客に格上げします。「[見込み客フィールド](#) (ページ 270)」を参照してください。
- 7 見込み顧客のニーズに合う製品を提供し、興味を示した場合は商談を作成します。「[\[商談ホームページ\] の使用](#) (ページ 332)」を参照してください。
- 8 最終的な面談を行って、製品を販売します。
- 9 製品を購入してもらった場合、[担当者タイプ] ピックリストから [クライアント] を選択して、担当者をクライアントに格上げします。
- 10 [担当者詳細] ページで、[訪問頻度] フィールドを [1 - 2 回/年] に設定します。[タスクを作成] ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。

請求

[請求] ページを使用して、あらゆる種類の請求を作成、更新、および追跡します。請求は、一般に保険会社が管理する担当者または企業の請求です。

注： 各企業の管理者がユーザーが使用できるタブを設定します。請求情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[請求] タブは使用不可になっています。

請求は、被保険物の喪失または損傷に対する支払を、保険会社に対して正式な書面で請求することです。

保険

現在の請求状態を含む顧客の請求履歴を理解することで、販売およびサービスの担当者は保険会社と顧客の関係のこの重要な局面についてより良く知ることができます。保険会社は、[請求] ページを使用して、損害の第一報と適切な担当者までの正確な請求ルートに関する重要な情報をすばやく記録できます。

請求レコードのタイプは、自動車保険、動産保険、賠償責任保険などすべてのタイプの請求の損害の第一報をサポートします。請求には親請求があることがあり、すべてのタイプの請求構造および階層（たとえば、請求が請求グループに構造化されるなど）がサポートされます。

[請求詳細] ページでは、請求に関するプロフィールおよび詳細情報を確認し、取得ことができます。また、[請求詳細] ページを使用すると、請求の子請求および次のような関連情報を確認できます。

■ [Involved Parties \(関係者\)](#) (ページ 818)

■ [損傷](#) (ページ 811)

■ [活動](#)

請求には活動を関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべての活動を表示できます。

■ [サービスリクエスト](#)

請求にはサービスリクエストを関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。

[請求ホームページ] の使用

[Claim

Homepage (請求ホームページ)] から請求の管理を開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する関係者情報が表示されます。

注： 企業の管理者は [Claim

Homepage (請求ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

請求の作成

[最近変更された請求] セクションの [新規] ボタンをクリックして、請求を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[請求フィールド](#) (ページ 804)」を参照してください。

請求リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、請求の標準のリストについて説明します。

| 請求リスト | フィルター |
|---------|----------------------|
| 請求 (全件) | その所有者に関係なく、表示できるすべての |

| 請求リスト | フィルター |
|-----------|------------------------|
| | 請求が表示されます。 |
| 最近変更された請求 | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての請求。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

【最近変更された請求】 セクションの表示

【最近変更された請求】 セクションには、最近変更された請求が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。次の手順では、[請求ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

【請求ホームページ】 へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページをパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [請求ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [請求ホームページ] にセクションを追加できます。

【請求ホームページ】 にセクションを追加するには

- 1 [請求ホームページ] で、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 [請求ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [請求フィールド](#) (ページ 804)
- [請求の管理](#) (ページ 803)

請求の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [親請求の追跡](#) (ページ 804)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

注：注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[請求ホームページ\]の使用](#) (ページ 802)
- [請求フィールド](#) (ページ 804)

親請求の追跡

親請求の追跡を許可するには、子請求レコードの [Parent Claim (親請求)] フィールドに親請求を追加します。

親請求を追跡するには

- 1 請求を選択します。
請求の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [Claim Detail (請求詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Claim Edit (請求の編集)] ページで、[Parent Claim (親請求)] フィールドを選択し、請求を選択します。

請求フィールド

[Claim Edit (請求の編集)] ページを使用して、新規の請求を追加したり、既存の請求の情報を更新したりできます。[Claim Edit (請求の編集)] ページには、請求に関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント： [Claim List (請求リスト)] ページおよび [Claim Detail (請求詳細)] ページで請求を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------------------|--|
| 請求プロフィール | |
| 請求番号 | 請求の識別子。 |
| 業種 | 保険業の種類（自動車保険、動産保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、など） |
| 損失コード | 特定の損害のコード（たとえば、保険会社が自動車事故には100、盗難事故には200、などと割り当てたもの） |
| 損失タイプ | 損害のタイプで、損失コードに関連します（損失タイプの例は、自動車事故、盗難、など）。 |
| レポート日 | 被保険者が事故について請求を報告した日付。 |
| Loss Date and Time（損失の日時） | 事故または損害発生の日付。 |
| 通貨 | 請求の通貨。 |
| クローズ日 | 請求が終了された日付。 |
| イベント番号 | イベントのID番号。保険会社は、通常、大惨事をカテゴリ化します。イベント番号の一例として、ハリケーン「アイク」は1002、ハリケーン「アンドルー」は1003、などです。 |
| 状態 | 請求の状態で、損害報告、処理開始、確認、終了、などです。 |
| 請求詳細 | |
| 損失の種類 | 損害のタイプ（火災、盗難、障害、風害、洪水、ひょう（雹）、その他、など） |
| 損失のカテゴリ | 多くの保険会社が損害をカテゴリ化するために使用している損害のカテゴリ。一例を挙げると、A：住宅、B：その他の構造物、C：動産、D：使用不能、などです。 |
| 損失の場所 | 損害の場所で、駐車場、ショッピングモール、などです。 |
| 損失額 | 顧客が発生させた損害額です。指定された損害額の合計が補償額を超えた場合は、顧客が残りの額を払うことになります。 |
| 補償の情報源 | 請求の原因になった補償責任の発生源です。例を挙げると、負傷した従業員、従業員が破損した動産、負傷した個人、個人の財産、滑って転倒、車両による負傷、などです。 |
| 負債額 | 損害がある場合に支払われる額。 |
| 被保険者との関係 | 負傷者と保険契約者の関係。雇用者、監督者、同僚、など。 |

保険

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 負傷した場所 | 負傷が発生した場所。 |
| Date Employer Aware of Injury (雇用者が負傷を認識した日付) | 従業員の負傷に雇用者が気付いた日付です。 |
| Date Employer Aware of Claim (雇用者が請求を認識した日付) | 従業員の請求に雇用者が気付いた日付です。 |
| 負傷者数 | その事故で負傷した人数。従業員とそれ以外の人が含まれることもあります。 |
| 負傷した従業員数 | その事故で負傷した従業員数です。 |
| Part of Body Injured (負傷箇所) | 負傷した体の部位。手、脚、首、など |
| 負傷の種類 | 負傷の種類。火傷、骨折、捻挫、反復性のストレス障害、など。 |
| 負傷コード | 特定の医学的障害のコード。IDC-9、IDC-10、など。 |
| 作業能力 | その従業員がこの負傷があっても労働を継続できるかどうかを示します。 |
| 従業員のクラス | 従業員の職級。秘書、マネージャ、など。 |
| Injured During Working Hours ? (就業中の事故かどうか) | その事故が作業時間内に発生したかどうかを示します。 |
| 病院名 | 請求者の負傷を治療した病院の名前。 |
| 死亡時刻 | 負傷者が死亡した場合にその時刻。 |
| 事故/ 検視レポート番号 | 労災保険に関する警察または検死官の報告書の番号。 |
| 請求統合 | |
| 外部システム ID | この請求の外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 請求に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 外部の前の更新 | この請求のデータが最後に外部で更新された日時を追跡します。この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。 |
| 保険証券に対する請求 | |
| 保険 | この請求に関連する保険証券。 |
| レポート作成者 | 事故を報告した人間を指名します。例を挙げると、記名被保険者、付保車両の運転者、 |

| フィールド | 説明 |
|------------|---|
| | 代理店、など |
| レポーター担当者情報 | 事故報告者の連絡先情報。 |
| 条件 | 事故の発生状況（天候など）。たとえば、「降雨」。 |
| 過失事故 | 過失があった人を示します。例を挙げると、被保険運転者その他の運転者。 |
| 事故/ 火災部門 | 報告書を作成した警察署または消防署。 |
| レポート番号 | 事故に関する報告書の番号。 |
| コメント | 請求の詳細な説明。 |
| 損失の説明 | 損害の説明。たとえば、車がトラックにぶつけられた。 |
| ビジネス口座 | この請求に関連するビジネスアカウント。 |
| 住所 | 請求が発生した住所。Oracle CRM On Demandの他の住所とは異なることがあり、担当者や事業所の住所、または資産の住所とは関係ありません。この住所は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。 |
| 市 | 請求が発生した市。Oracle CRM On Demandの他の市とは異なることがあり、担当者や事業所の市のレコード、または資産の市とは関係ありません。この市の名前は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。 |
| 都道府県 | 請求が発生した州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、CAはカリフォルニア州で、ONはオンタリオ県。 |
| 郵便番号 | 事故が発生した場所の郵便番号。 |

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[請求ホームページ\] の使用](#) (ページ 802)
- [請求の管理](#) (ページ 803)

補償内容

「補償内容」ページでは、すべてのタイプの保険の補償内容を作成、更新および追跡できます。補償内容は、通常は担当者の保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。補償内容情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「補償内容」タブは使用不可になっています。

補償内容は、保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。保険証券の補償内容を追跡するには、証券に補償内容として追加します。補償内容は、衝突、身体傷害、火災など、すべてのタイプの補償内容の追跡に使用できます。[補償内容] ページは、補償内容情報（補償内容のタイプ、個別の限度額、合計限度額、控除金額など）を取得して、確認およびプロファイルするために使用できます。

[補償内容ホームページ] の使用

[補償内容ホームページ] から、補償内容レコードの管理を開始します。

注： 企業の管理者は [Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

補償内容レコードの作成

[最近変更された補償内容セクション] の [新規] ボタンをクリックして、補償内容レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[補償内容フィールド](#) (参照 "[補償内容のフィールド](#)" ページ 810)」を参照してください。

補償内容リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、補償内容の標準のリストについて説明します。

| Coverage List (補償内容リスト) | フィルター |
|---|---|
| All Coverages (補償内容 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての補償内容が表示されます。 |
| Recently Modified Coverages (最近変更された補償内容) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての補償内容が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された補償内容の表示

「最近変更された補償内容セクション」には、最近表示した補償内容が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「補償内容ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「補償内容ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「補償内容ホームページ」にセクションを追加できます。

「Coverage Homepage (補償内容ホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「Coverage Homepage (補償内容ホームページ)」で、「レイアウトを編集」リンクをクリックします。
- 2 「Coverage Homepage Layout (補償内容ホームページのレイアウト)」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [補償内容フィールド](#) (参照 "補償内容のフィールド" ページ 810)
- [補償内容の管理](#) (ページ 809)

補償内容の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) (ページ 808)
- [補償内容フィールド](#) (参照 "[補償内容のフィールド](#)" ページ 810)

補償内容のフィールド

[Coverage Edit (補償内容編集)] ページを使用して、新規の補償内容レコードを追加したり、既存の補償内容レコードの情報を更新したりできます。[Coverage Edit (補償内容編集)] ページには、補償内容レコードに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [Coverage List (補償内容リスト)] ページと [Coverage Detail (補償内容詳細)] ページの補償内容レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| 補償内容プロフィール | |
| 補償内容名 | 補償内容の一意の名前です。 |
| 保険 | この補償内容にリンクしている保険です。 |
| 補償内容 | 顧客が賠償責任をカバーするために保険の一部として購入した補償のタイプです。補償の例を挙げると、衝突、包括、身体傷害、医療支払、などです。 |
| 補償の状況 | 補償内容の状態。[懸案]、[オープン]、[クローズ] などです。 |
| 通貨 | 補償内容の通貨。 |
| 被保険資産 | 補償内容レコードにリンクした保険対象物。 |
| 個人の制限 | 個別の補償内容の制限です。たとえば、衝突事故の補償内容としての上限金額が \$100,000 などです。 |
| 制限の合計 | 支払可能な合計金額の制限です。たとえば、被保険者が2台の自動車の衝突に関係した場合、両方の自動車の衝突事故の補償内容によって支払われる合計の上限金額が \$300,000 などです。 |
| 補償対象製品 | この補償内容に関連する保険商品です。 |
| 補償内容詳細 | |
| 控除金額 | 保険会社が支払う前に、顧客が最初に支払う必要がある金額 (<i>控除金額</i> という語は、英国やアイルランドなど一部の国では <i>エクセス</i> とも言います)。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 開始 | 補償が開始される日付です。 |
| 終了 | 補償が終了する日付です。 |
| 被保険金額 | 保険金額です。 |
| 補償内容統合 | |
| 外部システム ID | この補償内容に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 統合 ID | この補償内容レコードに関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。 |

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) (ページ 808)
- [補償内容の管理](#) (ページ 809)

損傷

[損傷] ページを使用して、損傷の説明や損傷額など、損傷に関する情報を確認し、取り込みます。損傷とは、財産を傷つけてその価値を失わせることです。損傷は、保険証券でカバーされている財産に対する損傷を追跡するために保険請求で使用されます。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。損傷情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[損傷] タブは使用不可になっています。

[損傷ホームページ] の使用

[損傷ホームページ] から、損傷の管理を開始します。

注： 企業の管理者は [Damage Homepage (損傷ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

損傷レコードの作成

「最近変更された損傷」セクションの「新規」ボタンをクリックして、損傷レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[損傷フィールド](#) (参照 "[損傷のフィールド](#)" ページ 813)」を参照してください。

損傷リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、損傷の標準のリストについて説明します。

| Damage List (損傷リスト) | フィルター |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| All Damages (損傷 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての損傷レコードが表示されます。 |
| Recently Modified Damages (最近変更された損傷) | すべての損傷が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された損傷の表示

「最近変更された損傷」セクションには、最近変更された損傷レコードが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「損傷ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「損傷ホームページ」で表示可能にしている内容に応じて、自分の「損傷ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「損傷ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

「Damage Homepage (損傷ホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「Damage Homepage (損傷ホームページ)」で「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Damage Homepage Layout (損傷ホームページのレイアウト)」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [損傷フィールド](#) (参照 "[損傷のフィールド](#)" ページ 813)
- [損傷の管理](#) (ページ 813)

損傷の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) (ページ 811)
- [損傷フィールド](#) (参照 "[損傷のフィールド](#)" ページ 813)

損傷のフィールド

[Damage Edit (損傷編集)] ページを使用して、新規の損傷レコードを追加したり、既存の損傷レコードの情報を更新したりできます。[Damage Edit (損傷編集)] ページには、損傷レコードに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Damage List (損傷リスト)] ページと [Damage Detail (損傷詳細)] ページの損傷レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

保険

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| 損害プロフィール | |
| 請求 | 損傷レコードにリンクしている請求です。 |
| 保険不動産 | 損傷レコードにリンクした被保険物です。 |
| 損傷名 | 損傷の一意の名前です。50字まで入力できます。 |
| 損害を被った不動産の説明 | 損害を受けた財産の説明です（たとえば、自動車BMW）。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |
| 損害の説明 | 損傷の説明で、 <i>右前ライトの損傷</i> などとします。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |
| 通貨 | 損傷の通貨。 |
| 不動産番号 | 財産の番号で、財産1、財産2、などとします。たとえば、保険証券に3台の自動車が含まれている場合、それらの自動車の番号を、1はトヨタカローラ、2はマツダミアータ、3はヒュンダイポニーとすることができます。 |
| 損害を被った不動産タイプ | 財産のタイプで、自動2輪、モーターホーム、個人乗用車、住宅、などです。 |
| 予想額 | 被保険物の損傷の評価額です。 |
| 損傷統合 | |
| 外部システム ID | この損傷レコードに関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 統合 ID | この損傷レコードに関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。 |

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) (ページ 811)
- [損傷の管理](#) (ページ 813)

Insurance Properties (保険対象物)

[Insurance

Properties (保険対象物)] ページでは、損害保険口座を作成、更新、および追跡できます。保険対象物レコードによって、担当者をグループ化し、関連情報をその保険対象物にリンクされた担当者からロールアップできます。

保険不動産とは有形資産で、担当者またはビジネス所有者が法的所有権を持ちます。所有者は、盗難、火災およびその他の危険から有形の財産を保護するために保険証券を購入します。この契約（保険不動産）は請求でも使用されます。所有者は、事故で損傷された保険不動産を指定できます。保険不動産レコードを使用して、補償されるすべての保険不動産（自動車、船舶、宝石、住宅など）を追跡できます。

[保険不動産] ページを使用して、製造、モデル、作成年、ライセンス番号などの情報を取得することで、保険不動産を確認してプロファイルできます。また、[保険不動産] ページでは、その他の関連情報も確認できます。詳細は、「[補償内容](#) (ページ 807)」および「[損傷](#) (ページ 811)」を参照してください。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。保険対象物に関する情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[Insurance Properties (保険対象物)] タブは使用できません。

【保険不動産ホームページ】の使用

[保険不動産ホームページ] から、保険不動産レコードの管理を開始します。

注： 企業の管理者は [Insurance Property Homepage (保険対象物ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

保険不動産レコードの作成

[最近変更された保険不動産] セクションの [新規] ボタンをクリックして、保険不動産レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[保険対象物フィールド](#) (参照 "[保険対象物のフィールド](#)" ページ 817)」を参照してください。

保険不動産リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、保険不動産で使用可能な標準のリストについて説明します。

| Insurance Property List (保険対象物リスト) | フィルター |
|---------------------------------------|------------------------|
| All Insurance Properties (保険対象物 (全件)) | ユーザーが表示できるすべての保険対象物です。 |

| Insurance Property List (保険対象物リスト) | フィルター |
|---|--|
| Recently Modified Insurance Properties (最近変更された保険対象物) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての保険対象物の変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

[最近変更された保険不動産] セクションの表示

[最近変更された保険不動産] セクションには、最近表示した保険不動産が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[保険不動産ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [保険不動産ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [保険不動産ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[保険不動産ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[保険不動産ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [Insurance Property Homepage (保険対象物ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Insurance Property Homepage Layout (保険対象物ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

保険不動産の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成 \(ページ 51\)](#)
- [レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)

■ [リストの使用](#) (ページ 120)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

保険対象物のフィールド

[Insurance Property Edit (保険対象物編集)] ページでは、保険対象物レコードを追加したり、既存の保険対象物の情報を更新したりできます。
[Insurance Property Edit (保険対象物編集)] ページには、ある保険対象物に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [Insurance Property List (保険対象物リスト)] ページと [Insurance Property Detail (保険対象物詳細)] ページの保険対象物情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--------------------|--|
| プロパティプロファイル | |
| 保険 | 保険対象物にリンクされた保険証券です。 |
| シーケンス | 保険対象物の順番です。たとえば、保険証券に3台の自動車が含まれる場合、順番1はトヨタカローラ、2はマツダミアータ、3はヒュンダイの自動車、のようになります。 |
| タイプ | 保険対象物のタイプです。たとえば、自動2輪、モーターホーム、個人乗用車、家族住宅、などです。 |
| 説明 | 保険対象物の詳細な説明です。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |
| 金額 | 保険対象物の保険金額です。 |
| 通貨 | 保険対象物の通貨。 |
| 不動産統合 | |
| 外部 ID | 請求に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 保険対象物に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。 |
| 統合 ID | 外部システムの統合IDを追跡します。50字まで入力できます。 |

Involved Parties (関係者)

[Involved Parties (関係者)] ページでは、すべてのタイプの関係者を作成、更新、および追跡できます。関係者は、担当者と請求の関係を追跡します。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。関係者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[Involved Parties (関係者)] タブは使用不可になっています。

関連パーティは、保険請求に関係する担当者です。それぞれの担当者には請求における役割があります。[関連パーティ] タブを使用して、担当者と請求の関係を追跡できます。請求における担当者の役割の例をあげると、請求者、被保険ドライバー、弁護士などです。[関連パーティ] ページを使用すると、関連パーティを確認およびプロフィールできます。

[関連パーティホームページ] の使用

[関連パーティホームページ] から、関連パーティの管理を開始します。

注：企業の管理者は [Involved Party Homepage (関係者ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

関連パーティレコードの作成

[最近変更された関連パーティ] セクションの [新規] ボタンをクリックして、関連パーティレコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[\[Involved Party \(関係者\)\] のフィールド \(参照 "関係パーティのフィールド" ページ 820\)](#)」を参照してください。

関連パーティリストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、標準のリストについて説明します。

| Involved Party List (関係者リスト) | フィルター |
|---|--|
| All Involved Parties (関係者 (全件)) | その所有者に関係なく、表示できるすべての関係者が表示されます。 |
| Recently Modified Involved Parties (最近変更された関係者) | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての関係者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された関連パーティの表示

[最近変更された関連パーティ] セクションには、最近変更した関連パーティが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[関連パーティホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [関連パーティホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [関連パーティホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[関連パーティホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[Involved Party Homepage (関係者ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Involved Party Homepage (関係者ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Involved Party Homepage Layout (関係者ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連パーティの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成 \(ページ 51\)](#)
- [レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)
- [選択したレコードへのレコードのリンク \(ページ 112\)](#)
- [リストの使用 \(ページ 120\)](#)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関係パーティのフィールド

[Involved Party Edit (関係者編集)] ページでは、関係者レコードを追加したり、既存の関係者の情報を更新したりできます。[Involved Party Edit (関係者編集)] ページには、ある関係者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [Involved Party List (関係者リスト)] ページと [Involved Party Detail (関係者詳細)] ページの関係者も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[Involved Party (関係者)] の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| 関係者プロフィール | |
| 請求 | この関係者にリンクしている請求です。 |
| 担当者 | 請求の担当者名です。 |
| 関連パーティ名 | 関係者の一意の名前です。 |
| 役割 | 請求内の担当者の役割です。例を挙げると、被害者、請求者、証人、弁護士、被保険配偶者、などです。 |
| 通貨 | 関係パーティの通貨。 |
| 事故での役割 | 関係者の事故における役割です。例を挙げると、運転者、乗客、歩行者、などです。 |
| 場所 | 事故発生時の請求者の位置です。例を挙げると、該当車両内、非該当車両内、歩行者、などです。 |
| 関連パーティ詳細 | |
| 障害概要 | 関係者に対する傷害の概要です。このフィールドには250文字まで入力できます。 |
| 負傷の説明 | 関係者に対する傷害の詳細な説明です。このフィールドには16,350文字まで入力できます。 |
| 関連パーティ統合 | |
| 外部システム ID | 関係者に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50文字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 関係者に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケー |

| フィールド | 説明 |
|---------|---------------------------|
| | ション名、データベース名、統合名、などです。 |
| 統合 ID | 関係者に関する外部情報の発生元IDを追跡します。 |
| 外部の前の更新 | この関係者が（外部から）最後に更新された日時です。 |

保険証券

[Policies（保険証券）] ページでは、すべてのタイプの保険証券を作成、更新、および追跡できます。保険証券は、通常は保険会社が管理する担当者またはビジネスの証券ですが、他の保険会社を含む担当者やビジネスのすべての証券も追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。証券情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[保険証券] タブは使用不可になっています。

*保険証券*とは、保険会社と保険契約者の間の書面による契約で、保険会社が保険対象イベントの発生時に保険金を支払うことを約束し、保険契約者が保険料を支払うことを約束するものです。保険証券によって、保険会社が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

保険証券レコードタイプを使用すると、保険会社は高レベルの保険証券情報にアクセスし、保険証券中心の関係からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。保険証券情報（たとえば、Oracle CRM On Demand内のタイプ、状態、有効日）によって、活動、請求、カレンダーなど、クライアントおよび世帯中心の関係をサポートできるようになります。保険証券レコードタイプを使用すると、自動車保険、損害保険、賠償責任保険、その他のタイプの保険など、すべてのタイプの保険証券を追跡できます。保険証券は親保険証券をサポートするため、あらゆるタイプの保険証券構造および階層をサポートします。このような保険証券階層は、保険証券グループへの保険証券のグループ化をサポートして、柔軟に、必要な保険証券構造を有効にします。

保険証券に関するプロフィールおよび関連情報

[Policies（保険証券）] ページを使用すると、保険証券を確認しプロフィールと詳細情報を取得できます。また、[Policies（保険証券）] ページでは、その保険証券の子保険証券や次のような関連情報を確認できます。

- [証券名義人](#) (参照 "[証券所有者](#)" ページ 825)
- [請求](#) (ページ 801)
- [保険不動産](#) (参照 "[Insurance Properties（保険対象物）](#)" ページ 815)
- [補償内容](#) (ページ 807)
- **活動。** 保険証券には1つの活動が関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連する活動を表示できます。詳細は、「[\[保険証券ホームページ\] の使用](#) (ページ 822)」を参照してください。
- **サービスリクエスト：** 保険証券には1つのサービスリクエストが関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連するサービスリクエストを表示できます。サービスリクエストの詳細は、「[サービスリクエスト](#) (ページ 429)」を参照してください。

[保険証券ホームページ] の使用

[保険証券ホームページ] から、保険証券の管理を開始します。

注：企業の管理者は [保険証券ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、そのページでセクションを追加または削除できます。

保険証券の作成

[最近変更された保険証券] セクションの [新規] ボタンをクリックして、保険証券を作成できます。詳細は、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[\[Policy \(保険証券\)\] のフィールド \(参照 "保険証券のフィールド" ページ 824\)](#)」を参照してください。

保険証券リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、保険証券の標準のリストについて説明します。

| 保険証券リスト | フィルター |
|-------------|--|
| ポリシー (全件) | 所有者に関係なく、表示できるすべての保険証券が表示されます。 |
| 最近更新された保険証券 | [所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての保険証券を変更日に基づいて並べ替えます。 |
| 保険証券 (個人) | [所有者] フィールドの値がユーザーの名前である保険証券。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された保険証券の表示

[最近変更された保険証券] セクションには、最近変更された保険証券が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[保険証券ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [保険証券ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [保険証券ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[保険証券ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[Policy Homepage (保険証券ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Policy Homepage (保険証券ホームページ)] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Policy Homepage Layout (保険証券ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

保険証券の管理

保険証券を管理するには、「[親保険証券の追跡](#) (ページ 823)」のタスクを実行します。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [添付資料の使用](#) (ページ 158)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

親保険証券の追跡

保険証券の親保険証券を追跡できるようにするために、子保険証券の [Parent Policy (親保険証券)] フィールドに親保険証券を追加します。

親保険証券を追跡するには

- 1 保険証券を選択します。
保険証券の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [Policy Detail (保険証券詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Policy Edit (保険証券編集)] ページで、[Parent Policy (親保険証券)] フィールドを選択し、保険証券を選択します。

保険証券のフィールド

[Policy Edit (保険証券編集)] ページでは、保険証券を追加したり、既存の保険証券の情報を更新したりできます。[Policy Edit (保険証券編集)] ページには、ある保険証券に関するすべての情報が表示されます。

[保険証券リスト] ページおよび [保険証券詳細] ページで保険証券レコードを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新 \(ページ 110\)](#)」を参照してください。

ヒント: 保険証券が別の保険証券の子であるような保険証券階層を指定できます。それには、保険証券レコード内の親保険証券を選択します。親保険証券の追跡の詳細については、「[親保険証券の追跡 \(ページ 823\)](#)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、保険証券の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|--|
| 保険証券プロフィール | |
| 保険証券番号 | 保険証券番号で、通常は保険証券システムによって生成されます。 |
| 保険証券タイプ | 保険証券のタイプ。自動車保険、損害保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、などです。 |
| 状態 | 保険証券の状態。新規ビジネス、強制、懸案、終了済み、更新、見積り、などです。 |
| サブ状況 | 保険証券のサブ状況です。未提出、ブローカー確認、取消済み、期限切れ、などです。 |
| 通貨 | 保険証券の通貨。 |
| 有効日 | 保険証券が有効になった日付です。 |
| 失効日 | 保険証券が期限切れになった日付です。 |
| キャンセル日 | 保険証券が取り消し済みになった日付です。 |
| レートの状態 | 特定の状態の保険証券に適用されるレートです。 |
| レートプラン | この保険証券のレートプランです。それぞれの保険会社には、保険証券に対するさまざまなレート階層があります。たとえば、01、02、03、などの値を使用します。 |
| 所有者 | 保険証券レコードの所有者。 企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 データアクセス、レコード共有、お |

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| | よびレコード所有権について (ページ 47) 」を参照してください。 |
| 保険証券統合 | |
| 外部システム ID | 保険証券に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | 保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。 |
| 統合 ID | 保険証券に関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。 |
| 保険代理店 | |
| 主要代理店 | 保険証券を開始したプライマリエージェンシーです。 |
| 主要エージェント | この保険証券を処理するプライマリエージェントです。 |
| 照会情報源 | 照会の情報源です。インターネット、ダイレクトメール、雑誌広告、クライアントの照会、などです。 |
| 生産者コード | この保険証券を保険会社に持ち込んだ作成者のコードです。 |
| 額面 | 死亡時または満期時に支払われる、保険証券に記載されている金額です。 |
| 保険料合計 | この保険証券の保険料の総額です。 |
| 請求状況 | 保険証券の状態です。たとえば、請求済み、失効、支払済み、などです。 |
| 請求期限 | 保険証券の請求期限の日付です。 |
| 期間 | 保険証券の期間です。たとえば、1年、2年、などです。 |
| 保険金の支払方法 | 保険証券に対して顧客が支払う方法です。たとえば、現金、引き落とし、小切手、電子資金決済、などです。 |

証券所有者

[Policy Holder (保険契約者)] ページを使用して、あらゆる種類の保険契約者を作成、更新、および追跡します。保険契約者は、一般に保険会社が管理する保険証券を所有する担当者です。

保険契約者レコードを使用すると、担当者と保険証券の関係を追跡できます。これは、保険証券に対する担当者の役割のタイプをすべて取得します。たとえば、被保険者、プライマリ運転者、受益者などです。必要に応じて、他の役割を作成できます。フィールドとフィールド値の設定の詳細は、「フィールドの作成と編集」を参照してください。

注：各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。保険契約者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[Policy Holder（保険契約者）] タブは使用不可になっています。

【保険保有者ホームページ】の使用

【保険保有者ホームページ】から、保険契約者の管理を開始します。

注：企業の管理者は【保険保有者ホームページ】のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

保険契約者の作成

【最近変更された保険保有者】セクションの【新規】ボタンをクリックして、保険契約者を作成できます。詳細は、「レコードの作成（ページ 51）」および「Policy Holder（保険契約者）フィールド（参照「保険契約者のフィールド」ページ 828）」を参照してください。

保険契約者リストの使用

Oracle CRM On Demand

には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、保険契約者の標準のリストについて説明します。

| Policy Holder List（保険契約者リスト） | フィルター |
|---|-----------------------------------|
| All Policy Holders（保険契約者（全件）） | その所有者に関係なく、表示できるすべての保険契約者が表示されます。 |
| Recently Modified Policy Holder（最近変更された保険契約者） | すべての保険契約者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、【新規】をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「リストの作成と編集（ページ 127）」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、【リスト管理】をクリックします。【リスト管理】ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された保険契約者の表示

「最近変更された保険保有者」セクションには、最近変更された保険契約者が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「保険保有者ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険保有者ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険保有者ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)」にセクションを追加する方法について説明します。

「Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)」で「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「保険保有者ホームページレイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 「保存」をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [保険契約者の管理](#) (ページ 827)
- [Policy Holder \(保険契約者\) フィールド](#) (参照 "[保険契約者のフィールド](#)" ページ 828)

保険契約者の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) (ページ 826)
- [Policy Holder \(保険契約者\) フィールド](#) (参照 "[保険契約者のフィールド](#)" ページ 828)

保険契約者のフィールド

[Policy Holder Edit (保険契約者編集)] ページでは、保険契約者を追加したり、既存の保険契約者の情報を更新したりできます。[Policy Polder Edit (保険契約者編集)] ページには、ある保険契約者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [Policy Holder List (保険契約者リスト)] ページおよび [Policy Holder Detail (保険契約者詳細)] ページで保険契約者を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|--|
| 保険証券保有者プロフィール | |
| 保険 | この保険契約者にリンクしている保険証券です。 |
| 担当者名義人 | 保険証券の担当者名です。 |
| 証券名義人名 | 保険契約者の一意の名前です。 |
| 役割 | この保険証券での担当者の役割です。例を挙げると、被保険者、プライマリ運転者、受益者、などです。 |
| 通貨 | 保険契約者の通貨。 |
| 被保険者タイプ | 保険証券の各担当者の被保険のタイプです。プライマリ、セカンダリ、などです。 |
| 割合 | 保険証券に対して保険契約者が所有している割合です。たとえば、生命保険の場合、顧客はこの割合に基づいて保険証券からの給付金を受け取ります。 |
| 証券名義人統合 | |
| 外部システム ID | 保険契約者に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。 |
| 外部情報源 | この保険証券に関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名、など) の発生元IDです。50字まで入力できます。 |
| 統合 ID | 保険契約者に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。 |
| 外部の前の更新 | この保険契約者が (外部から) 最後に更新された日時です。 |

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) (ページ 826)

ブローカープロフィール

[ブローカープロフィール] タブには、保険商品を販売したりサービスを提供したりする保険ブローカーが表示されます。通常は、チャネルマネージャが毎年各ブローカーと面談し、その年の新しいブローカープロフィールを作成します。ブローカープロフィールによって、特定の年のブローカーに関する人口統計情報を取得できます。

Oracle CRM On

Demandのブローカープロフィールの各ページでは、ブローカー名、住所、電話番号、FAX番号、Webサイト、売上、業務説明など、パートナーに関する人口統計情報を取得できます。ブローカープロフィールはパートナーの子になります。パートナーの詳細は、「[パートナー](#) (ページ 488)」を参照してください。

[ブローカープロフィールホームページ] の使用

ブローカープロフィールの管理は、[ブローカープロフィールホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[ブローカープロフィールホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

ブローカープロフィールの作成

ブローカープロフィールを作成するには、[最近変更されたブローカープロフィール] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) (ページ 51)」および「[ブローカープロフィールのフィールド](#) (ページ 831)」を参照してください。

ブローカープロフィールリストの使用

[ブローカープロフィールリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、ブローカープロフィールの標準のリストについて説明します。

| ブローカープロフィールリスト | 説明 |
|------------------|--|
| ブローカープロフィール (全件) | リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。ブローカープロフィールのフィ |

| ブローカープロファイルリスト | 説明 |
|--------------------|--|
| | ルター処理は行われません。 |
| 最近変更されたブローカープロファイル | 変更日で並べ替えられたすべてのブローカープロファイルがフィルター処理されます。 |
| 全国ブローカープロファイル (全件) | [サブチャネル] が [全国] に設定されているすべてのブローカープロファイルがフィルター処理されます。 |
| ブローカープロファイル (個人) | [所有者] フィールドに自分の名前があるブローカープロファイルがフィルター処理されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

【最近変更されたブローカープロファイル (個人)】 セクションの表示

[最近変更されたブローカープロファイル (個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更されたブローカープロファイルリクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

【ブローカープロファイルホームページ】 へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [ブローカープロファイルホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- ブローカープロファイルリスト
- 最近変更されたブローカープロファイル (個人)
- ブローカープロファイル (個人)
- 全国ブローカープロファイル (全件)

[ブローカープロファイルホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [ブローカープロファイルホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ブローカープロファイルホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

ブローカープロフィールの管理

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) (ページ 46)」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ブローカープロフィールのフィールド

[ブローカープロフィール編集] ページでは、ブローカープロフィールを追加したり、既存のブローカープロフィールの詳細を更新することができます。[ブローカープロフィール編集] ページには、ブローカープロフィールに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| 人口統計情報 | |
| ブローカープロフィール名 | ブローカープロフィールの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。 |
| パートナー | このプロフィールを所有するブローカーの名前。 |
| サブチャネル | ブローカーの補償内容の説明。[グローバル]、[ローカル]、[全国]、[地域]、および[ホールセラー]のオプションがあります。 |
| セグメンテーション | ブローカーのセグメンテーションの説明。[商用]、[成長]、および[小売]のオプションがあります。 |

保険

| フィールド | 説明 |
|----------------|--|
| ヨン | 。 |
| ブローカープロファイル年度 | ブローカープロファイルが有効な年度。 |
| 電話番号 | ブローカーの電話番号。 |
| FAX 番号 | ブローカーのFAX番号。 |
| Web サイト | ブローカーのURLアドレス。 |
| 国 | ブローカーが本拠地としている国。 |
| 住所 1 | ブローカーの所在地の住所。 |
| 住所 2 | ブローカーの所在地の住所。 |
| 市 | ブローカーが本拠地としている市。 |
| 都道府県 | ブローカーが所在する州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、CAはカリフォルニア州で、ONはオンタリオ県。 |
| 郵便番号 | ブローカーの所在地の郵便番号。 |
| その他 | |
| 企業概要 | ブローカーの概要。 |
| 企業の過去および将来の成長率 | ブローカーの過去および将来の成長率の説明。 |
| テリトリー/ 地域構造 | ブローカーのテリトリーおよび地域構造の説明。 |

12 自動車

Oracle CRM On Demandには自動車情報を示す次のレコードタイプがあります。

- **車両**：このページでは、車両のセールス履歴およびサービス履歴を追跡できます。
- **自動車ディーラー**：このページでは、自動車ディーラー情報を管理できます。

注：これらのレコードタイプはOracle CRM On Demand Automotive Editionのみで使用可能です。

自動車ディーラー

〔自動車ディーラーホームページ〕では、自動車ディーラーレコードを作成、更新、および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。自動車ディーラー情報の追跡を担当しないユーザーの場合、〔自動車ディーラー〕タブは使用不可になっています。

〔自動車ディーラーホームページ〕の使用

自動車ディーラーの管理は、〔自動車ディーラーホームページ〕から開始します。

注：企業の管理者は、〔自動車ディーラーホームページ〕のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

自動車ディーラーの作成

自動車ディーラーを作成するには、〔最近表示された自動車ディーラー (個人)〕セクションの〔新規〕ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[自動車ディーラーのフィールド \(ページ 836\)](#)」を参照してください。

自動車ディーラーリストの使用

〔自動車ディーラーリスト〕セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、自動車ディーラーの標準のリストについて説明します。

| 自動車ディーラーリスト | フィルター |
|-------------|-------|
|-------------|-------|

| 自動車ディーラーリスト | フィルター |
|-----------------|--|
| 自動車ディーラー（全件） | その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての自動車ディーラーが表示されます。 |
| 自動車ディーラー（個人） | [所有者] フィールドに自分の名前がある自動車ディーラー。 |
| 最近変更された自動車ディーラー | [所有者] フィールドに自分の名前があるすべての自動車ディーラーが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) (ページ 127)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された自動車ディーラーの表示

[最近表示された自動車ディーラー (個人)] セクションには、最近表示した自動車ディーラーが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

自動車ディーラーに関連する商談の表示

自動車ディーラーに関連する商談のセクションには、ユーザーに割り当てられているトップ商談が表示されます。

自動車ディーラーに関連する商談のリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[自動車ディーラーホームページ] へのセクションの追加

ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [自動車ディーラーホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された自動車ディーラー
- 最近変更された自動車ディーラー
- 最近作成された自動車ディーラー (個人)
- 最近変更された自動車ディーラー (個人)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、[自動車ディーラーホームページ] に表示するためのレポートセクションを作成できます)

[自動車ディーラーホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [自動車ディーラーホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。

- 2 [自動車ディーラーホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラーのフィールド](#) (ページ 836)
- [自動車ディーラーの管理](#) (ページ 835)

自動車ディーラーの管理

自動車ディーラーを管理するには、次のタスクを実行します。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [カレンダーおよび活動の管理](#) (ページ 199)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) (ページ 833)
- [自動車ディーラーのフィールド](#) (ページ 836)
- [\[自動車ディーラーホームページ\] の使用](#) (ページ 833)
- [分析](#) (ページ 918)

自動車ディーラーのフィールド

[自動車ディーラー編集] ページでは、自動車ディーラーを追加したり、既存の自動車ディーラーの詳細を更新したりできます。[自動車ディーラー編集] ページには、ある自動車ディーラーに関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|--|---|
| 主要自動車ディーラー情報 | |
| 名前 | 自動車ディーラーの名前。100文字に制限されます。 |
| 電話番号 | 自動車ディーラーの電話番号。 |
| 自動車ディーラータイプ | 自動車ディーラーのタイプ。例：[トラックディーラー]。20文字に制限されます。 |
| 部署 | 自動車ディーラーのWebサイト。50文字に制限されます。 |
| 電子メール | 自動車ディーラーの連絡先電子メールアドレス。50文字に制限されます。 |
| 注 ：次の請求先と出荷先の住所フィールドはデフォルトでは使用できません。企業管理者は、これらのフィールドを追加セクションの一部として[自動車ディーラー詳細] ページに設定する必要があります。詳細ページの設定の詳細は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。 | |
| 請求先住所1、2、3 | 自動車ディーラーの請求先住所。 注 ：企業で共有住所を設定している場合、請求先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。 |
| 請求先住所 - 市 | なし。 |
| 請求先住所 - 国 | 自動車ディーラーの請求先住所に指定される国。有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は [アメリカ] です。Oracle CRM On Demandでは、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |
| 請求先私書箱/並べ替えコード | ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEX コード)]、[住所 4]、[URB (市街化地域)] および [地域区分] の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |
| 請求先都道府県 | ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEX の州)]、[BRA State (BRA の州)]、[Parish (アメリカの群)]、[テリトリーの一部]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emir の管轄区域)] および [Oblast (ロシアの州)] の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 請求先米国の州 | 米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語で、すべて大文字が使用されます。Oracle CRM On Demandでは、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。 |
| 請求先郵便番号 | なし。 |
| 出荷先住所1、2、3 | 自動車ディーラーの出荷先住所。国ごとの住所フィールドのマッピングの詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 注：企業で共有住所を設定している場合、出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。 |
| 出荷先市 | なし。 |
| 出荷先国 | 有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は [アメリカ] です。Oracle CRM On Demandでは、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |
| 出荷先私書箱/並べ替えコード | ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEX コード)]、[住所 4]、[URB (市街化地域)] および [地域区分] の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |
| 出荷先都道府県 | ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEX の州)]、[BRA State (BRA の州)]、[Parish (アメリカの群)]、[テリトリーの一部]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emir の管轄区域)] および [Oblast (ロシアの州)] の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。 |
| 出荷先米国の州 | 米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語で、すべて大文字が使用されます。Oracle CRM On Demandでは、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。 |
| 出荷先郵便番号 | なし。 |
| 追加情報 | |
| 状態 | 自動車ディーラーの状態。例：[活動中]。 |
| 親自動車ディーラー | 現在の自動車ディーラーレコードの親自動車ディーラー。 |
| 通貨 | 該当通貨。 |
| ランキング | その他の自動車ディーラーと比較した自動車ディーラーのランキング。通常、営業またはサービス用。22文字に制限されます。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| 所有者 | <p>自動車ディーラーレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが分析ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| URL | 自動車ディーラーのURL (Universal Resource Locator)。100文字に制限されます。 |
| 親会社部署 | 親自動車ディーラーのWebサイト。50文字に制限されます。 |
| ステージ | 自動車ディーラーの申込みおよび契約プロセスの段階。デフォルト値: [活動中]、[申込み保留]、[候補]、および [契約保留] |

カスタムフィールド

注: 企業の管理者の役割には [アプリケーションをカスタマイズ] 権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

取引先レコードに作成されたカスタムフィールドは、自動車ディーラーレコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。これは、自動車ディーラーレコードが取引先レコードのカスタムフィールドを継承しているためです。ただし、自動車ディーラーレコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、取引先レコードでカスタムフィールドを作成し、[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方に表示できるようにすることができます。

[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、取引先固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが [取引先] ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「[カスタムフィールドについて](#)」を参照してください。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) (ページ 833)
- [\[自動車ディーラーホームページ\] の使用](#) (ページ 833)
- [自動車ディーラーの管理](#) (ページ 835)

車両

[車両] ページでは、車両を作成、更新、および追跡できます。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。車両情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[車両] タブは使用不可になっています。

[車両ホームページ] の使用

車両の管理は、[車両ホームページ] から開始します。

注: 企業の管理者は、[車両ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

車両の作成

車両を作成するには、[最近表示された車両 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成 \(ページ 51\)](#)」および「[車両のフィールド \(ページ 847\)](#)」を参照してください。

車両リストの使用

[車両リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべて公開です。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。

次の表では、車両の標準のリストについて説明します。

| 車両リスト | フィルター |
|----------------|-----------------------------|
| 車両 (全件) | 車両識別番号 (VIN) で並べ替えられたすべての車両 |
| 最近変更された車両 (全件) | 変更日に基づいて並べ替えられたすべての車両 |

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集 \(ページ 127\)](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された車両の表示

[最近変更された車両 (個人)] セクションには、最近表示した車両が表示されます。

車両に関連するサービスリクエストの表示

[車両に関連するサービスリクエスト] セクションには、次の情報が表示されます。

- **サービス番号**。ユーザーに割り当てられたサービスリクエスト。[SR番号] リンクをクリックして、サービスリクエストを確認します。
- **件名**。サービスリクエストのタイトル。
- **資産**。サービスリクエストに対応する資産。
- **リストを全表示**。車両に関連するサービスリクエストのリストを展開します。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[車両ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の車両ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された車両
- 最近変更された車両
- 最近作成された車両 (個人)
- 最近変更された車両 (個人)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを車両ホームページで表示可能にできます)。

次のタスクを完了して、車両ホームページにセクションを追加します。

車両ホームページにセクションを追加するには

- 1 車両ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 車両ホームページの [レイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両のフィールド](#) (ページ 847)
- [車両の管理](#) (ページ 841)

車両の管理

次のトピックでは、Oracle CRM On Demandで車両を管理するとき企業の管理者が実行できるオプションの設定について説明します。

- [車両の製品タイプの有効化](#) (ページ 843)
- [サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化](#) (ページ 842)

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [車両所有権の更新](#) (ページ 844)
- [車両のサービスリクエストの追跡](#) (ページ 844)
- [車両のセールス履歴の追跡](#) (ページ 845)
- [車両のサービス履歴の追跡](#) (ページ 846)
- [車両の財務情報の追跡](#) (ページ 847)

注:これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) (ページ 51)
- [レコードの詳細の更新](#) (ページ 110)
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) (ページ 112)
- [リストの使用](#) (ページ 120)
- [レコードの使用](#) (ページ 46)
- [メモの追加](#) (ページ 154)
- [レコードの所有権の移動](#) (ページ 144)
- [資産の追跡](#) (ページ 294) (取引先への車両のリンクを含む)
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) (ページ 161)
- [レコードの監査証跡の表示](#) (ページ 176)
- [レコードの削除/復元](#) (ページ 173)
- [資産の追跡](#) (ページ 294) (取引先への車両のリンクを含む)
- [レコードタイプの名前変更](#)

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ヒント: 標準アプリケーションでは、車両はOracle CRM On Demandのポートフォリオ口座のリストに含まれません。ただし、管理者が企業プロファイルのポートフォリオ口座チェックボックスから車両/資産レコードの除外を選択した場合、車両はポートフォリオ口座のリストには含まれません。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両](#) (ページ 839)
- [車両のフィールド](#) (ページ 847)
- [\[車両ホームページ\] の使用](#) (ページ 839)
- [分析](#) (ページ 918)

サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化

デフォルトのサービスリクエストレイアウトには、車両の関連付けは表示されません。ただし、企業の管理者は、次の手順を実行して、カスタムサービスリクエストページレイアウトを設定できます。

サービスリクエストレコードで車両の関連付けを表示するには

- 1 任意のページで、[管理]、[アプリケーションカスタマイズ]、[サービスリクエスト]、[サービスリクエストページレイアウト] の順にクリックします。
- 2 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - 既存のレイアウトの [編集] リンクをクリックして、そのレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - [コピー] リンクをクリックして、既存のレイアウトをコピーします。ページレイアウトウィザードが表示されます。

注： ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。
- 3 [ステップ1： レイアウト名] で、レイアウトの名前と説明を入力します（説明はオプションです）。
- 4 [ステップ2： 項目設定] で、必要に応じてフィールドの特徴を選択します。
- 5 [ステップ3： 項目レイアウト] で、[車両] フィールドがサービスリクエストページレイアウトで使用できることを確認します。
- 6 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

次に、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てる必要があります。
- 7 [管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順に選択します。
- 8 カスタムサービスリクエストページレイアウトを割り当てる役割を検索し、[編集] をクリックします。
- 9 ウィザードのステップ6で、[ページレイアウト名] をサービスリクエストレコードのカスタムサービスリクエストページレイアウトに変更します。

10 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

注：車両の関連付けを有効にすることによって、[車両の検索] ページレイアウトを更新して、ユーザーに表示される選択済み関連付けを変更することもできます。詳細は、「検索レイアウトの管理」を参照してください。

車両の製品タイプの有効化

通常、製品を追加するには、企業の管理者は管理ツールの [コンテンツ管理] の部分を使用します。車両の場合、管理者は車両に設定された [プロダクトタイプ] フィールドで製品レコードを更新できます。車両レコードの製品タイプは、製品のデフォルトレイアウトでは表示されません。車両の製品タイプを有効にする場合、企業の管理者は次の手順を実行して、カスタム製品ページレイアウトを作成することができます。

車両レコードの製品タイプを表示するには

- 1 任意のページで、[管理]、[アプリケーションカスタマイズ]、[製品]、[製品ページレイアウト] を順にクリックし、新しいレイアウトに製品ページの標準レイアウトをコピーします。
- 2 製品のページレイアウトウィザードの手順を実行します。
 - a ステップ1では、レイアウトの名前を入力します。
 - b ステップ2では、製品タイプの必須ボックスをオンにします。
 - c ステップ3では、右側の [主要な製品情報] セクションに [製品タイプ] フィールドが一覧表示されていることを確認します。
 - d [終了] をクリックしてウィザードを終了します。
- 3 必要に応じ、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てます。
 - a [管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順に選択します。
 - b カスタム製品ページレイアウトに割り当てる役割を検索して、[編集] をクリックします。
 - c ウィザードのステップ6で、ページレイアウトの名前を製品レコードのカスタム製品ページレイアウトに変更します。
 - d [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

変更される役割を持つユーザーは、[コンテンツ管理] 機能を使用することで、[製品タイプ] フィールドを持つ製品レコードを作成できます。製品の追加の詳細については、「自社の製品の設定」を参照してください。

詳細については、「自社の製品の設定」を参照してください。

車両のサービスリクエストの追跡

車両のサービスリクエストを確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新するか、関連付けられている車両のサービスリクエストを作成します。

車両のサービスリクエストを追跡するには

- 追跡する車両を選択します。
車両の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- [車両詳細] ページで [サービスリクエスト] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [新規] をクリックします。
注: サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、すべての担当者検索から関連自動車ディーラーの担当者に切り替えることが可能になります。必要に応じて、フィルターを変更してクエリーを実行できます。
- [サービスリクエスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|----------|---|
| サービス番号 | この番号はOracle CRM On Demandによって生成されます。 |
| 主題 | この活動のタイトルまたは簡単な説明。 |
| 優先順位 | サービスリクエストの優先順位（ [1-至急] 、 [2-高] 、 [3-中] など ）。 |
| 状態 | サービスリクエストの状態（ [オープン] 、 [保留中] 、 [クローズ] など ）。 |
| 開始時間 | サービスリクエストが開始された時間を示します。この値は、Oracle CRM On Demandによって生成されます。 |
| 担当者 | サービスリクエストに関連する担当者。 |
| 自動車ディーラー | サービスリクエストに関連する自動車ディーラー。 |
| 所有者 | サービスリクエストの所有者。 |

注: サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、デフォルトですべての担当者が、その自動車ディーラーに関連付けられている担当者だけに切り替わります。フィルターを変更して、すべての担当者に関するクエリーを実行できます。

車両所有権の更新

車両の販売が行われると、車両所有権を追跡するために車両レコードが更新されます。

- 1 車両を選択します。
車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [車両詳細] ページで、タイトルバーの [編集] をクリックします。
[車両詳細] ページのフィールドの詳細については、「[車両のフィールド](#) (ページ 847)」を参照してください。
- 3 [車両編集] ページで、車両レコードの [所有者] フィールドを更新します。
- 4 レコードを保存します。
 - レコードを保存してから、[車両詳細] ページ (ここでレコードに情報をリンクできる) を開くには、[保存] をクリックします。
 - レコードを保存してから、編集ページ (ここで別の車両レコードを作成できる) を開くには、[車両を保存&新規作成] をクリックします。

車両のセールス履歴の追跡

車両のセールス履歴を確認、更新、または作成する場合は、車両レコードを更新します。

車両のセールス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。
車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。
- 2 [車両詳細] ページで [セールス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [追加] をクリックします。
注: [車両詳細] ページに [セールス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[セールス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。
- 3 [セールス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。
次の表では、セールス履歴の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|----------|---------------------------------|
| セールス番号 | システムによって生成される番号です。 |
| 通貨コード | デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。 |
| 所有者名 (名) | 名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。 |
| 所有者名 (姓) | 車両の所有者の名前。 |

- 4 レコードを保存します。

車両のサービス履歴の追跡

車両のサービス履歴を確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新します。サービス履歴には、車両に関連するサービスリクエストおよび他のサービスを含めることができます。

車両のサービス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで [サービス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [追加] をクリックします。

注: [車両

詳細] ページに [サービス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[サービス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- 3 [サービス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。

次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| サービス履歴番号 | 30文字に制限されるサービス履歴番号。Oracle CRM On Demandはこの番号を生成します。 |
| サービスリクエスト番号 | このサービス履歴にリンクされているサービスリクエストレコード。64文字に制限されます。 |
| 所有者名 (姓) | 車両の所有者の名前。50文字に制限されます。 |
| サービス日 | デフォルトは今日の日付です。 |
| 通貨コード | デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。20文字に制限されます。 |
| サービス名 | サービス履歴レコードにリンクされる名前または番号。100文字に制限されます。 |
| 製造メーカー | 車両のメーカーまたはブランド名。読み取り専用です。 |
| 所有者名 (名) | 名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。50文字に制限されます。 |
| サービス提供会社 | 車両のサービス提供元の自動車ディーラーまたはその他のサービス提供会社。100文字に制限されます。 |
| 説明 | このフィールドは16,350文字に制限されます。 |

- 4 レコードを保存します。

車両の財務情報の追跡

車両の財務情報を追跡できます。

車両の財務情報を追跡するには

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページでスクロールダウンして、[財務情報] タイトルバーの [追加] をクリックします。

注： [車両詳細] ページに [財務情報] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[財務情報] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。

- 3 [財務情報編集] ページで、情報を入力します。

次の表では、財務情報の追跡に使用する、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | コメント |
|--------|--------------------------------|
| 融資詳細番号 | システムによって生成される番号です。15文字に制限されます。 |
| 融資提供者 | 30文字に制限されます。 |

車両のフィールド

[車両編集] ページでは、車両を追加したり、既存の車両の情報を更新したりできます。[車両編集] ページには、車両に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 主要車両情報 | |
| 車両識別番号 | 車両識別番号 (VIN)。100文字に制限されます。 |
| 製造メーカー | 車両のメーカーまたはブランド名。デフォルト値は、[メトロモーター]、[トヨタ]、および [不明な製造メーカー] です。 |
| モデル | 車両のモデル。デフォルト値： [4Runner] および [Tacoma] |
| 年 | 車両が製造された年。これは数値ピックリストで、数値以外の文字は受け入れません。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------|--|
| 製品名 | <p>製品の名前。</p> <p>通常、製品を追加するには、企業の管理者は [コンテンツ管理] 機能を使用します。車両の場合、企業の管理者は車両に設定された [製品タイプ] フィールドで製品レコードを更新できます。製品タイプは、製品のデフォルトのレイアウトでは表示されません。</p> <p>車両の製品タイプを表示する手順については、「車両製品タイプの有効化 (参照 "車両の製品タイプの有効化" ページ 843)」を参照してください。</p> |
| トリム | 車両のトリム。デフォルト値： [2WD] および [Prerunner] |
| ドア | 車両のドア数。デフォルト値： [2ドア]、[3ドア]、および [4ドア] |
| 外装色 | 車両の色。 |
| 車両通貨 | 車両価格の通貨指定。たとえば、米ドル (USD) など。 |
| 所有者 | <p>車両レコードの所有者。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について (ページ 47)」を参照してください。</p> |
| 車両の追加情報 | |
| 中古車/新車 | 車両が新車か中古車かどうかを指定します。 |
| プロダクトタイプ | <p>車両のタイプ。30文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p> |
| 内装色 | 車両の内部の色。例： [赤] |
| トランスミッション | 車両のトランスミッションタイプ。デフォルト値： [自動]、[手動]、および [オプション] |
| エンジン | 車両のエンジンタイプ。デフォルト値： [4シリンダー]、[6シリンダー]、[8シリンダー]、[10シリンダー]、および [オプション] |
| 車体 | 車両の車体タイプ。例： [クーペ] または [カブリオレ]。 |
| 所有者 | 車両の所有者タイプ。例： [ビジネス] または [営業車] |
| 担当者 | <p>車両の担当者。100文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p> |
| 取引先 | 車両にリンクされる取引先。 |
| 取引先部署 | <p>取引先の場所。50文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| 自動車販売元ディーラー | 車両の販売元ディーラーの名前。100文字に制限されます。 |
| サービス提供元自動車ディーラー | 車両のサービス提供元自動車ディーラーの名前。100文字に制限されます。 |
| 標準小売価格 | 車両レコードで使用されている通貨での、メーカー希望小売価格（MSRP）。22文字に制限されます。 |
| 自動車ディーラー請求価格 | 車両レコードで使用されている通貨での、自動車ディーラーの請求価格。22文字に制限されます。 |
| 状態 | 車両の現在の状態。例：[プロダクション] |
| 場所 | 車両の場所。例：[自動車ディーラーのロット] |
| 現在の走行距離 | 車両の走行距離計に表示される現在のマイル数。22桁に制限されます。 |
| 保証タイプ | 車両で提供される保証のタイプ。例：[全部]または[拡張] |
| 免許証番号 | 所有者の免許証番号。30文字に制限されます。 |
| ライセンス状況 | 免許証が交付される都道府県。 |
| 説明 | 250文字に制限されます。 |

注:ピックリストフィールド（例：[モデル]、[トリム]、[ドア]）のいずれかを設定する場合は、企業の管理者は「ピックリスト値の変更」の説明に従ってピックリスト値をカスタマイズすることができます。

カスタムフィールド

注: 企業の管理者の役割には [アプリケーションをカスタマイズ] 権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

資産レコードに作成されるカスタムフィールドは、車両レコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。車両レコードは、資産レコードのカスタムフィールドを継承します。ただし、車両レコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、資産レコードでカスタムフィールドを作成し、[資産] ビューと [車両] ビューの両方に表示できるようにすることができます。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、資産固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが [資産] ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「カスタムフィールドについて」を参照してください。

追加フィールド

一部のフィールドは、デフォルトでは [車両詳細] ページに表示されません。そのようなフィールドには、[パーツ番号]、[購入日]、[購入価格]、[数量]、[出荷日]、[インストール日]、[有効期限]、[日付を通知]、[製品カテゴリー]、および [契約] があります。

企業の管理者は必要に応じてこれらのフィールドの定義を変更できます。フィールド定義の変更方法については、「フィールドの作成と編集」を参照してください。フィールドを表示するには、企業の管理者がページレイアウトにこれらのフィールド

を含める必要があります。これらのフィールドをページ上に表示する方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[車両ホームページ\] の使用](#) (ページ 839)
- [車両の管理](#) (ページ 841)

13 アプリケーションのパーソナライズ

[設定(個人)] ページを使用してOracle CRM On Demandをパーソナライズすることができます。次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [個人詳細の更新](#) (ページ 852)
- [デフォルトの検索レコードタイプの設定](#) (ページ 863)
- [テーマの設定](#) (ページ 863)
- [レコードプレビューモードの設定](#) (ページ 864)
- [言語設定の変更](#) (ページ 865)
- [監査証跡フィールドの表示](#) (ページ 865)
- [目標の管理](#) (ページ 866)
- [サインイン活動の確認](#) (ページ 867)
- [パスワードの変更](#) (ページ 867)
- [セキュリティに関する質問の設定](#) (ページ 868)
- [委任情報の確認](#) (ページ 869)
- [委任ユーザーの追加](#) (ページ 870)
- [テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可](#) (ページ 870)
- [タブの表示](#) (ページ 871)
- [詳細ページレイアウトの変更](#) (ページ 872)
- [項目レイアウトのパーソナライズ](#) (ページ 878)
- [関連情報セクション用のレコードインジケータの管理](#) (ページ 881)
- [関連情報レイアウトのパーソナライズ](#) (ページ 873)
- [ホームページレイアウトの変更](#) (ページ 882)
- [アクションバーレイアウトの変更](#) (ページ 882)
- [カレンダーの設定](#) (ページ 884)
- [データ&統合ツールへのアクセス](#) (ページ 886)

- [エクスポートリクエストの表示](#) (ページ 887)
- [お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) (ページ 891)
- [メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) (ページ 892)
- [レポートウィジェットの埋め込み](#) (ページ 893)
- [シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) (ページ 894)

関連トピック

アプリケーションのパーソナライズの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demandウィジェットについて](#) (ページ 890)
- [担当者情報のインポート](#) (ページ 308)
- [Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加](#) (ページ 895)

個人詳細の更新

住所や電話番号などの個人詳細を更新できます。企業の管理者は [個人詳細] ページに表示するレイアウトと情報を制御します。その結果、次の説明と表示内容が異なる可能性があります。

注 : 個人プロフィールページの [デフォルト言語]、[通貨]、[タイムゾーン]、および [国] に対する変更は、サインアウトして再度サインインするまでは、すべてのレポートと分析には反映されません。

個人詳細を更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。

注:いくつかの変更 ([言語]、[ロケール]、[タイムゾーン]、および [通貨]) を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。

次の表では、ユーザーが確認または更新できるフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---------------------------------------|
| 主要ユーザー情報 | |
| 名前 (名) | ユーザーの名前 (名)。50文字に制限されます。これは必須フィールドです。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| 名前 (姓) | ユーザーの名前 (姓)。50文字に制限されます。これは必須フィールドです。 |
| ミドルネーム | ユーザーのミドルネーム。50文字に制限されます。 |
| 敬称 | ユーザーの敬称。 |
| 状態 | この読み取り専用フィールドには、自分の状況が表示されます。有効なユーザーのみがOracle CRM On Demandにアクセスできます。 |
| 上司 | この読み取り専用フィールドには、自分のマネージャが表示されます。 注： 企業の管理者による自社のユーザーページレイアウトの設定方法に従って、[上司] フィールドのかわりに [上司 (エイリアス)] フィールドが表示される場合があります。[上司 (エイリアス)] フィールドには、ユーザーのマネージャの簡単な識別子が表示されます。 |
| 肩書 | この読み取り専用フィールドには、自分の肩書が表示されます。 |
| 地域 | ユーザーが所在する地域。40文字に制限されます。 |
| サブ地域 | ユーザーが所在する地域の詳細。40文字に制限されます。 |
| 役割 | この読み取り専用フィールドには、Oracle CRM On Demandでそのユーザーに割り当てられている役割が表示されます。ユーザー役割では、そのユーザーに使用権限が与えられるOracle CRM On Demandの機能、保護された情報を操作する際に適用されるユーザーの権限および情報を表示するユーザーインターフェイスの設定が定義されます。 |
| プライマリグループ | このユーザーが追加されたグループ。読み取り専用です。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------------|---|
| デフォルトブック | <p>Oracle CRM On Demandにおけるセッションの開始時にブックセクタにデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブック。デフォルトブックは、分析ページを除くOracle CRM On Demandのすべてのエリアのブックセクタに適用されます。[デフォルトブック] フィールドの設定により、レコードへのアクセスが制限されることはありません。ブックセクタで別のブックを選択できます。</p> <p>デフォルトブックは変更できます。表示できる任意のブックを選択できます。つまり、自分がメンバーであるブックまたは自分がメンバーであるブックのサブブックを選択できます。ただし、デフォルトブックとしてカスタムブックを選択するには、ユーザー役割によって [ブック] レコードタイプへのアクセスが許可されている必要があります。つまり、ユーザー役割で [ブック] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。</p> <p>注: かわりに管理者が、レコードタイプごとにデフォルトブックを指定できます。レコードタイプに対してデフォルトブックが指定されている場合、ブックセクタでは、レコードタイプのデフォルトブックが個人プロファイルの [デフォルトブック] フィールドに指定されたデフォルトブックより優先されます。</p> |
| 分析のデフォルトブック | <p>分析ページのブックセクタにデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブック。この設定により、データへのアクセスが制限されることはありません。ブックセクタで別のブックを選択できます。</p> |
| デフォルトブックの保持 | <p>このチェックボックスは、分析ページを除くOracle CRM On Demandのすべてのエリアのブックセクタに適用されます。デフォルトブックの保持チェックボックスは次のように機能します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ このチェックボックスが選択されている場合、ブックセクタが使用可能なページまたはウィンドウをオープンするたびに、ユーザープロファイルの [デフォルトブック] フィールドで選択されているブックがブックセクタに表示されます。任意のページまたはウィンドウのブックセクタで別のブックを選択できます。ただし、次回そのページまたはウィンドウを再訪問したり、ブックセクタが使用可能な他のページまたはウィンドウをオープンしたとき、ブックセクタにデフォルトブックが表示されます。ブックセクタにおける以前の選択内容は失われます。 ■ このチェックボックスが選択されていない場合、ブックセクタで別のブックを選択するまで、ユーザープロファイルの [デフォルトブック] フィールドで選択されているブックがブックセクタに表示されます。ブックセクタで別のブックを選択した後も、サインアウトして再度サインインするまでは、引き続きブックセクタにそのレコードタイプに対する新規ブックが表示されます。 |
| ユーザー詳細情報 | |
| エイリアス | <p>特定レコードタイプの所有権を割り当てたり、表示したりするために使用されるユーザーの簡単な識別子。たとえば、ユーザーの希望の名前またはニックネームを入力します。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------------|---|
| | 。 |
| ユーザー ID | アプリケーションにサインインするために会社のサインインIDと組み合わせて使用されるユーザー固有のシステム識別子。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。 |
| 電子メール | ユーザーの完全な電子メールアドレス（たとえばisample@rightequip.com）。この電子メールアドレスは、パスワードのリセット通知などシステムの通知に使用されます。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。 |
| セカンダリ電子メール | ユーザーのセカンダリ電子メールアドレス。 |
| 勤務先電話番号 | ユーザーの勤務先電話番号。これは必須フィールドです。 |
| 携帯電話番号 | ユーザーの携帯電話番号。 |
| 会社のサインインID | ユーザーが所属する企業。これはデフォルトのフィールドであり、企業の作成時に設定されます。 |
| ユーザーのサインインID | ユーザーがアプリケーションにサインインするID。このIDは、[会社のサインイン ID] と [ユーザー ID] の組み合わせで、両者をスラッシュで区切ったものです。[ユーザーのサインイン ID] は必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。 |
| 顧客の希望 | |
| 電話連絡禁止 | Oracle CRM On Demand Marketingからの通話を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 郵送禁止 | Oracle CRM On Demand Marketingからの手紙を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 電子メール送信禁止 | Oracle CRM On Demand Marketingからの電子メールメッセージを受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 重要警告を常に送信する | <p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーはOracle CRM On Demandからの重要な情報が含まれる電子メールメッセージを受信します。これらのメッセージには、次の内容が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demandと関連製品の製品アップデートおよびサービスの変更に関する重要な情報 ■ 新しいメジャーリリースへのアップグレードに関する指示およびスケジュール ■ 通常サポートプロセスを補足する優先度の高い通信や緊急の通信（ハードウェア障害の場合など） <p>このフィールドは、[個人詳細] ページでは更新できません。企業の管理者の</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------|--|
| | <p>みが、[ユーザー詳細] ページでユーザーに対してこのチェックボックスを更新できます。</p> <p>注:このチェックボックスは、今後のスケジュール済みメンテナンスのリマインダなど、Oracle CRM On Demand Customer Careで発行されるシステム警告を受信するユーザーの決定には使用されません。</p> |
| ユーザー地域情報 | |
| <p>言語、ロケール、通貨、タイムゾーン</p> | <p>企業の管理者がこれらの項目のデフォルト値を設定します。各項目のピックリストをクリックして希望の値を選択し、デフォルト値を上書きすることができます。</p> <p>これらのフィールドの詳細は、「ユーザーのプロファイル設定について (ページ 861)」を参照してください。</p> <p>言語、ロケール、通貨、またはタイムゾーンに対する変更内容を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。</p> |
| ユーザーセキュリティ情報 | |
| <p>レポートサブジェクトエリア</p> | <p>このピックリストを使用して、分析のリアルタイムレポートでのレコードの表示を設定します。これらのレポートにより、データのリアルタイム分析が可能です。次のいずれかの値を選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ マネージャ表示。自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。(これはデフォルト設定です。) ■ チーム表示。自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。 <p>[レポートサブジェクトエリア] の設定を定義しない場合は、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細は、「分析 (ページ 918)」の、特に「分析のレコードの表示について (ページ 935)」トピックを参照してください。</p> |
| <p>履歴サブジェクトエリア</p> | <p>このピックリストを使用して、分析の履歴レポートでのレコードの表示を設定します。履歴レポートは、時系列分析またはトレンド分析で使用されるか、リアルタイムレポートよりも複雑な計算式が含まれています。次のいずれかの値を選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ マネージャ表示。自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。(これはデフォルト設定です。) ■ チーム表示。自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。 ■ フル表示。この設定はマネージャ表示とチーム表示を組み合わせたものです。 <p>[履歴サブジェクトエリア] の設定を定義しない場合は、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細は、「分析 (ページ 918)」の、特に「分析のレコードの表示について (ページ</p> |

| フィールド | 説明 |
|----------------------------|---|
| | 935)」トピックを参照してください。 |
| 役割ベースですべてのレコードを読み取れます | <p>役割管理ウィザード内の [レコードタイプアクセス] ページの定義に従って、分析に [すべてのレコードを読み取れますか?] 設定がレコードタイプベースで使用されるようにする場合は、このピックリストを使用します。企業プロフィールまたはユーザープロフィールのいずれかを介して [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定が有効になっており、管理者が、特定のレコードタイプのユーザーの役割に対して [すべてのレコードを読み取れますか?] 表示設定を選択した場合は、そのレコードタイプのすべてのレコードを分析に表示できます。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定を有効にする場合および有効にする方法については、「[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について (ページ 862)」を参照してください。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定が有効になっていない場合、分析では、[レポートサブジェクトエリア] および [履歴サブジェクトエリア] フィールドで設定された表示が使用されます。</p> |
| シングルサインオンの外部ID | 読み取り専用です。詳細については、「 企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定 」を参照してください。 |
| 最終サインイン | システムによって生成されるフィールドです。自分が行ったすべてのサインインを確認する方法については、「 サインイン活動の確認 (ページ 867)」を参照してください。 |
| 通信設定 | |
| [クリックでダイヤル] ポップアップを表示 | このチェックボックスは、Oracle Contact On Demandで設定されるユーザー用です。Oracle Contact On Demandは、リストページと詳細ページでクリックすることができるリンクとして電話番号を表示します。[[クリックでダイヤル] ポップアップを表示] チェックボックスをオンにして、電話番号リンクをクリックすると、Oracle Contact On Demandが通話を発信する前に [クリックでダイヤル] ウィンドウにメッセージが表示されます。内線通話または外線通話の発信の詳細は、「 発信 (ページ 459)」を参照してください。 |
| 次のコミュニケーションホームページ受信箱を表示します | メニューから値 (先月、最終日など) を選択して、[コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する活動の期間を決定します。Oracle CRM On Demandでは、これらの活動がフィルター処理されます。このフィルターは、活動の開始時間に基づいています。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューを空白のままにすると、コミュニケーションページにはすべてのコミュニケーションが表示されます。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。 |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------|---|
| 最近活動を完了したコミュニケーションホームページを表示します | メニューから値（先月、最終日など）を選択して、[コミュニケーションホームページ] に表示する最近完了した活動の期間を決定します。Oracle CRM On Demandでは、これらの活動がフィルター処理されます。このフィルターは活動の終了時間に基づいています。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューを空白のままにすると、コミュニケーションページにはすべての活動が表示されます。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。 |
| 追加情報 | |
| デフォルトのテーマ | このピックリストにより、デスクトップまたはラップトップコンピュータを使用してOracle CRM On Demandにサインインするときに使用可能なアプリケーション全体のテーマを選択できます。テーマは、背景色、ハイパーリンク、アイコンなどのアプリケーションの外観や操作性を変更します。定義済みのテーマをいくつか使用できます。ただし、企業の管理者はOracle CRM On Demandでカスタムテーマを作成できます。空白の値は、企業の管理者が企業プロフィールで設定しているテーマを使用する必要があることを意味しています。カスタムテーマの作成方法の詳細は、「新規テーマの作成」を参照してください。 |
| タブレットのテーマ | タブレットコンピュータまたはタッチスクリーンデバイスがOracle CRM On Demandによって検出される場合は、タブレットコンピュータまたは他のタッチスクリーンデバイスを使用してOracle CRM On Demandにサインインすると、タブレットテーマが自動的に使用されます。デフォルトテーマおよびタブレットテーマを個人プロフィールで選択していないと、ユーザー役割に指定されているテーマが使用され、ユーザー役割にテーマが指定されていないと、企業に対して指定されているテーマが使用されます。Oracle CRM On Demandでのテーマの動作の詳細は、「 インターフェイスについて (ページ 26) 」を参照してください。 |
| デフォルトの検索レコードタイプ | このピックリストにより、アクションバーの [検索] に表示されるデフォルトの検索レコードタイプを変更できます（たとえば、「担当者」を「取引先」やアクセス可能な別のレコードタイプに変更します）。アクションバーの [検索] ボックスのレコードタイプは、前回アプリケーションにサインインしたときに行った選択にかかわらず、アプリケーションにサインインするたびにこのデフォルトになります。 |
| サインイン時よろこページを表示 | このチェックボックスにより、Oracle CRM On Demandのよろこページがアプリケーションへのサインイン時に表示されるかどうかを指定できます。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------------------|---|
| レコードプレビューモード | <p>このピックリストを使用すると、レコードプレビュー機能を有効にし、プレビューウィンドウが開く方法を指定できます。選択した設定に応じて、レコードへのリンクにポインターを置いたときか、レコードへのリンクの上にポインターを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックしたときにプレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。このフィールドで [オフ] を選択すると、レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。</p> <p>レコードプレビュー設定は、企業の管理者が企業レベルで、または各ユーザーが指定できます。個人設定は、企業の設定より優先されます。このフィールドが空白の場合、企業のレコードプレビュー設定が使用されます。</p> |
| ヘッドアップディスプレイ | <p>ヘッドアップディスプレイ機能がオンになっており、テーマについて[ヘッドアップディスプレイ設定のサポート]チェックボックスが選択されている場合、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、ページの関連情報セクション(リンクされているレコードのセクションなど)へのリンクを使用できます。リンクをクリックすると、ページをスクロールダウンせずに関連情報のセクションに移動できます。ヘッドアップディスプレイを折りたたむ場合はディスプレイのマイナス (-) アイコンをクリックし、ディスプレイを再度展開する場合はプラス (+) アイコンをクリックします。ヘッドアップディスプレイの展開および折りたたみの設定は、再度変更するまでは、アプリケーションからサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。</p> <p>ヘッドアップディスプレイは、個人プロフィールで機能をオフに切り替えることにより、詳細ページから完全に削除できます。</p> <p>注: テーマでヘッドアップディスプレイ機能がサポートされている場合、企業レベルで、または個々のユーザーがこの機能をオンまたはオフにできます。また、個人設定は企業の設定より優先されます。管理者は、テーマにおいて[ヘッドアップディスプレイ設定のサポート]チェックボックスを選択解除することで、ヘッドアップディスプレイを完全に削除できます。ヘッドアップディスプレイの色は、使用しているテーマによって決まります。テーマの選択方法の詳細は、「テーマの設定 (ページ 863)」を参照してください。</p> |
| 関連情報形式 | <p>ユーザーの役割に [関連情報表示形式のパーソナライズ] 権限がある場合は、レコードの [詳細] ページに関連情報セクションをリストまたはタブで表示することを選択できます。個人プロフィールの[関連情報形式]フィールドが空白の場合は、ユーザー役割の設定が使用されます。ユーザー役割の[関連情報形式]フィールドが空白の場合は、企業の設定が使用されます。</p> |
| サブジェクトエリアのレポート作成に対するユーザータイムゾーンサポート | <p>ユーザーのプロファイルにあるこのチェックボックスをオンにすると、リアルタイムのレポートの日時はユーザーのタイムゾーンに従って表示されます。</p> <p>企業の管理者による [個人プロフィール] ページの設定方法に基づいて、この設定は変更できます。</p> <p>ユーザーのプロファイルにあるこのチェックボックスをオフにすると、レポートに表示される日時は企業のタイムゾーンに従って表示されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| リストカラム見出しの固定 | <p>このピックリストによって、Oracle CRM On Demandでのリストおよび検索結果のカラム見出しの表示が決まります。次の値を選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [オン]。レコードのリストをスクロールダウンし、カラム見出しの行がブラウザウィンドウの上部に達したときに、カラムラベルは常に表示された状態になります。 ■ [オフ]。レコードのリストをスクロールダウンし、カラム見出しの行がブラウザウィンドウの上部に達したときに、カラムラベルは表示されなくなります。 <p>注: 個人プロファイルのリストカラム見出しの固定フィールドが空白の場合は、企業の設定が使用されます。</p> |
| カスタマイズされたコードの有効化 | <p>このピックリストフィールドでは、Oracle CRM On Demandのページの任意のカスタマイズされたコードがユーザーに対して有効になっているか、無効になっているかを判定します。カスタマイズされたコードインジケータがユーザーに対して有効になっているか、無効になっているかも判定します。利用可能なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効化。これは標準のアプリケーションのデフォルト設定です。このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて有効になりますが、カスタマイズされたコードインジケータは有効になりません。 ■ インジケータでの有効化。このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて有効になります。さらに、カスタマイズされたコードインジケータが有効になります。 ■ インジケータでの無効化。このオプションを選択すると、Oracle CRM On Demandのページで使用可能なカスタマイズされたコードがすべて無効になります。さらに、カスタマイズされたコードインジケータが有効になります。 <p>注: ユーザープロファイルのカスタマイズされたコードの有効化フィールドで値を変更しても、他のユーザーのカスタマイズされたコードまたはカスタマイズされたコードインジケータの動作には影響しません。 カスタマイズされたコードおよびカスタマイズされたコードインジケータの詳細は、「カスタマイズされたコードおよびカスタマイズされたコードインジケータの有効化と無効化について (ページ 184)」を参照してください。</p> |

ユーザーのプロファイル設定について

各企業では、少なくとも1人の管理者が指定されており、この管理者が組織全体に合わせて Oracle CRM On Demandを設定およびカスタマイズします。企業の管理者は、すべてのユーザーが継承するいくつかのデフォルトを最初に設定しますが、各ユーザーはこれらの初期のデフォルト設定を上書きできます。次の表では、これらの設定の影響について説明します。

| 設定名 | 説明 |
|----------|--|
| タイムゾーン | すべての時刻と日付がユーザーのタイムゾーンに従って表示されるように、協定世界時（UTC）をサポートしています。たとえば、PST（太平洋標準時）の午前11時に予定されているアポイントは、設定がEST（東部標準時）のユーザーに対しては午後2時と表示されます（3時間の時差があるため）。 |
| Locale | 〔ロケール〕の設定によって、数字、通貨、電話番号、時刻、および日付の形式が決まります。たとえば、ロケールの設定として〔ドイツ語 - ドイツ〕を選択したユーザーには、通貨額として110.000,00が表示されますが、〔英語 - 米国〕を選択したユーザーには、同じ金額が110,000.00と表示されます。ユーザーがもっとも使いやすい形式を選択してください。 |
| Language | 〔言語〕の設定を使用すると、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を変更できます。企業のデフォルト言語によっては、デフォルト以外の言語でレポートの特定の項目を表示できることがあります。 |
| 通貨 | 〔通貨〕の設定によって、ユーザーが作成するすべての新しいレコードにリンクされるデフォルトの通貨額が決まります。ユーザーが売上レポートを表示すると、レポートはユーザーのデフォルトの通貨で表示されます。マネージャが、別の通貨を使用しているユーザーの累積売上を表示すると、その金額はマネージャのデフォルトの通貨で表示されます（企業の管理者は、このために為替レートを設定する必要があります）。 ただし、売上予想は常に企業のデフォルトの通貨にロールアップされます。たとえば、企業の通貨がユーロの場合、デフォルトの通貨としてUSドルを使用しているユーザーには、ユーロに変換された売上予想が表示されます。 |
| 国 | ユーザープロファイルの〔国〕の設定は、ユーザーが住所を含む新しいレコードを作成する際に、各国固有のデフォルトの住所フィールドを表示するために使用されるテンプレートに影響を与えます。たとえば、ユーザープロファイルの〔国〕フィールドが〔フランス〕に設定されている場合、取引先レコードなど、住所を含むレコードを作成する際、フランス語のテンプレートが使用され、新規レコードのページを最初に開いたときに出荷先住所と請求先住所の両方について、フランス固有の住所フィールドが表示されます。Oracle CRM On Demandには、60を超える国に固有の住所テンプレートがあります。 |

| 設定名 | 説明 |
|-----|---|
| 電話 | <p>[電話] の形式は、[ロケール] の設定によって決まります。ユーザーがダイヤルする必要がある一連の番号が表示されるように、アプリケーションはエリア外の電話番号を調整します。たとえば、米国のユーザーは、国際通話では011をダイヤルする必要があります。したがって、英国への通話で+44 3333 333 333と入力すると、番号は011 +44 3333 333 333と表示されます。</p> <p>注：国際番号の前にはプレフィックスプラス記号 (+) を入力する必要があります。</p> <p>電話フィールドの横には電話アイコンがあります。このアイコンをクリックすると、電話番号確認ウィンドウが開きます。このウィンドウでは、アプリケーションが番号（国コード、市/エリアコード、市内電話番号、内線番号）を正しく識別したかどうかを確認できます。このウィンドウを閉じると、アプリケーションによって正しいダイヤル番号が入力されます。</p> <p>さらに、ある国の国コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが[電話] フィールドに表示されます。</p> |

注： これらの設定を変更した場合は、Oracle CRM On Demandが新しい設定を使用してデータを表示するように、一度サインアウトして、再度サインインする必要があります。

【役割ベースですべてのレコードを読み取れます】設定について

企業の管理者は、[企業プロフィール] ページの[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定を設定しますが、ユーザーは、ユーザープロフィールページでこの設定を上書きできます。[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定の設定内容に応じて、分析では、ユーザーの役割定義にオブジェクト単位で設定されている表示、または[企業プロフィール] ページおよびユーザープロフィールページの[レポートサブジェクトエリア] フィールドおよび[履歴サブジェクトエリア] フィールドに設定されている表示を使用します。企業プロフィールとユーザープロフィールの詳細は、「分析表示設定の設定」および「ユーザーフィールド」を参照してください。

次の表に、[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定を有効にする場合とその方法に関する情報を示します。

| 【役割ベースですべてのレコードを読み取れます】設定 | | 役割レコードタイプの表示 |
|---------------------------|--------------|-------------------------|
| 企業プロフィール設定 | ユーザープロフィール設定 | |
| はい | はい | 有効化 |
| はい | いいえ | 無効化 |
| はい | NULL | 有効（デフォルトで企業プロフィール設定を表示） |
| NULL | はい | 有効化 |
| NULL | NULL | 無効（デフォルトで企業プロフィール設定を表示） |

| [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定 | | 役割レコードタイプの表示 |
|----------------------------|-----|--------------|
| NULL | いいえ | 無効化 |

個人プロフィールを更新するには、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

企業プロフィールを更新するには (企業管理者のみ)、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

デフォルトの検索レコードタイプの設定

個人のプロフィール情報からデフォルトの検索レコードタイプを設定できます。たとえば、ターゲット検索用のデフォルトの検索レコードタイプを、担当者レコードから取引先レコードに変更できます。Oracle CRM On Demandで検索を使用する方法については、「[レコードの検索](#) (ページ 69)」を参照してください。デフォルトの検索レコードタイプを設定するには、次の手順を実行します。

デフォルトの検索レコードタイプを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [デフォルトの検索レコードタイプ] ピックリストで必要なレコードタイプを選択します。
- 7 レコードを保存します。

注: 変更を表示するには、Oracle CRM On Demandからサインアウトして、再度サインインする必要があります。

テーマの設定

個人プロフィール情報のUIテーマを、Oracle CRM On Demandで定義済みのいずれかのテーマまたは企業の管理者が作成済みのカスタムテーマに設定できます。新しいテーマの作成の詳細は、「[新しいテーマの作成](#)」を参照してください。空白のテーマは、テーマが定義されていないことを示します。この場合、企業テーマまたは役割テーマ (定義されている場合) が使用されます。

テーマを設定するには、次の手順を実行します。指定したテーマは、役割レベルまたは企業レベルで指定された他のテーマより優先されます。

テーマを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックし、[編集] をクリックします。
- 4 [追加情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 5 [デフォルト名] ピックリストで必要なテーマを選択します。
- 6 (オプション) タブレットコンピュータまたは他のタッチスクリーンデバイスを使用する場合に使用するテーマを選択するには、タブレットテーマフィールドの [ルックアップ] アイコン (虫めがね) をクリックします。

注: Oracle CRM On Demandは、タブレットテーマフィールドに指定されたテーマを使用します (Oracle CRM On

Demandでタブレットコンピュータまたはタッチスクリーンデバイスが検出された場合)。デフォルトテーマおよびタブレットテーマを個人プロフィールで選択していないと、ユーザー役割に指定されているテーマが使用され、ユーザー役割にテーマが指定されていないと、会社に対して指定されているテーマが使用されます。どのレベルにもタブレットテーマが指定されていない場合は、デフォルトテーマが使用されます。Oracle CRM On Demandでのテーマの動作の詳細は、「[インターフェイスについて \(ページ 26\)](#)」を参照してください。

レコードプレビューモードの設定

レコードプレビュー機能を有効にすると、Oracle CRM On Demandにおいて、次を含む多数の場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ (個人)
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ (関連レコードのリストを含む)
- アクションバー

プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。レコードプレビューモードは、各自の [個人詳細] ページで設定できます。指定した設定に基づいて、レコードへのリンクの上にポインタを置くか、またはレコードへのリンクの上にポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。

企業の管理者は、企業レベルでレコードプレビューモードを指定でき、各ユーザーは、[個人詳細] ページでレコードプレビューモードを指定することもできます。個人設定は、企業の設定より優先されます。個人プロフィールの [レコードプレビューモード] フィールドが空白である場合、企業のレコードプレビューモードが使用されます。

レコードプレビューモードを設定するには、次の手順を実行します。

レコードプレビューモードを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 864** Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [レコードプレビューモード] フィールドで、ピックリストから目的のモードを選択します。
企業のレコードプレビューモードを使用する場合は、ピックリストから空白のオプションを選択します。
- 7 レコードを保存します。

言語設定の変更

個人詳細の言語設定は、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を制御します。企業の管理者が言語の初期値を設定しますが、個人詳細で変更することができます。企業のデフォルト言語によっては、自分のデフォルト言語以外の言語でレポート内の特定項目が表示されることがあります。

言語設定を変更するには、次の手順を実行します。

言語設定を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定(個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[ユーザー地域情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 6 [言語] ピックリストから、必要な言語を選択します。
- 7 レコードを保存します。
- 8 Oracle CRM On Demandからサインアウトし、再度サインインして、変更を有効にします。

監査証跡フィールドの表示

WebサービスやOracle Outlook Email Integration On Demandなどのソフトウェアアプリケーションの活動を表示するには、次の手順を実行します。

監査証跡フィールドを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [監査証跡] セクションまでスクロールダウンし、監査が有効なフィールドを確認します。

目標の管理

目標は自分で設定するか、企業の管理者が設定します。エンドユーザーが自分の目標を設定するには、特別な権限は必要ありませんが、企業の管理者がエンドユーザーの目標を設定するには、[ユーザーの管理]権限が必要となります。

自分で既存の目標を確認および変更したり、新しい目標を入力して次の方法で目標を計算したりは、自分で行うことができます。

- 年間目標を入力します。該当年に対して自動的に均等に分割されます。
- 各月の目標を入力します。該当年に対して合計が自動的に計算されます。

開始する目標の年を選択する場合、現在のカレンダー年、過去3年間のうちの1年、または未来の3年間の1年を選択できます。目標はいつでも有効にできます。目標を有効にすると、Oracle CRM On Demandによって、その目標情報を使用して売上予想ページ内のフィールドにデータが自動入力されます。各年の目標が保存されるため、目標の履歴を確認したり、売上予想を目標と比較したりできます。詳細については、「[目標の管理](#) (ページ 359)」を参照してください。

注: 1年につき複数の有効な目標を設定できます。売上予想の作成時には有効な目標だけが使用されるので、売上予想に算入するすべての目標を有効にしてください。

目標を定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[目標] セクションまでスクロールします。
- 5 [目標] セクションで、[新規目標] をクリックします。
- 6 [目標を編集] フォームで、目標の [目標開始] と [名前] を入力します。
- 7 次の該当する操作を行います。
 - 年間目標を会計年度に対して均等に分割するには、[合計目標] に金額を入力し、[分割] をクリックします。
 - 月間目標を合計するには、各月の金額を入力し、[合計] をクリックします。

注: [合計] をクリックすると、すべての月間目標の金額が加算され、[合計] フィールドにその合計が表示されます。

- 8 レコードを保存します。

サインイン活動の確認

自分のサインイン活動（たとえば、アプリケーションへのサインイン回数）を確認できます。

注: 90日より前のユーザーサインインレコードはOracle CRM On Demandから継続的に削除されます。

サインイン活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[サインイン履歴] セクションにスクロールダウンしてサインイン活動を確認します。

この活動には、Oracle CRM On Demand Integration for OfficeやOracle Outlook Email Integration On Demandなどの他のアプリケーションからのサインイン活動が含まれます。

注:

サインインレコードのタイプフィールドには、サインインが試みられたチャネルが表示されます。たとえば、ブラウザウィンドウを介してサインインが試みられた場合は、[タイプ] フィールドに [インタラクティブ] という値が表示されます。Webサービスを介してサインインが試みられた場合は、[タイプ] フィールドに [Web サービス] という値が表示されます。

パスワードの変更

役割に [個人のパスワードをリセット] 権限が含まれている場合、Oracle CRM On Demandでは、いつでも自分のパスワードを変更できます。

注: 企業がシングルサインオン (SSO) を使用してOracle CRM On Demandにアクセスするソリューションを実装した場合、Oracle CRM On Demandではなくそのソリューションを使用してパスワードをリセットする必要があります。

パスワードを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。

- 3 [個人情報] セクションで、[パスワード更新] リンクをクリックします。
- 4 パスワードを変更する前に、[パスワード更新] ページでパスワードポリシーを確認します。
通常、パスワードポリシーは企業の管理者によって設定され、変更される可能性もあります。
- 5 [パスワード更新] セクションで、フィールドに必要な情報を入力します。
- 6 レコードを保存します。

セキュリティに関する質問の設定

Oracle CRM On

Demandのパスワードを忘れた場合は、セキュリティに関する質問が使用されます。セキュリティに関する質問は、Oracle CRM On

Demandに初めてサインインするときに設定します。ただし、セキュリティに関する質問と回答はいつでも変更できます。

パスワードを忘れたときの処理内容

Oracle CRM On Demandのパスワードを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックし、次に [パスワードを忘れました。] リンクをクリックすると、パスワードをリセットできます。Oracle CRM On

Demandによって、アプリケーションへの一時リンクが含まれた電子メールがユーザーに送信されます。この一時リンクにアクセスすると、認証のセキュリティに関する質問への回答を求められます。質問に適切に回答すると、Oracle CRM On Demandにパスワードを設定できます。パスワードを忘れた場合のパスワードのリセット方法の詳細は、「[ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット](#) (ページ 185)」を参照してください。

注：自分のユーザーサインインIDを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクを使用して、自分のユーザーサインインIDを電子メールで送信するようにリクエストを提出することもできます。

次の手順では、セキュリティに関する質問の設定方法について説明します。

セキュリティに関する質問を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人プロフィール] ページで、[セキュリティに関する質問] リンクをクリックします。
- 4 セキュリティに関する質問の設定が初めてでない場合は、[セキュリティに関する質問] ページで [現在のパスワード] フィールドにOracle CRM On Demandのパスワードを入力します。

- 5 質問を選択し、答えを入力します。

注：答えは100文字までです。

- 6 レコードを保存します。

868 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

ヒント：パスワードを忘れた場合にすぐにセキュリティに関する質問と回答の情報を使用できるように、設定したこれらの情報は書き留めておいてください。

委任情報の確認

ユーザーの委任は、複数のメンバーをサポートするユーザーが、それらのメンバーに属するレコードのすべてを表示できる機能です。企業の管理者が、ユーザーの委任機能を有効にし、ユーザーの委任用にユーザーの役割を設定した場合は、次のことを実行できます。

- 自分が委任者であるユーザーのリストを表示します。
- 自分の委任者であるユーザーのリストを表示します。
- 自分の委任者を追加します。

委任ユーザーの追加の詳細は、「[委任ユーザーの追加](#) (ページ 870)」を参照してください。

自分が委任者であるユーザーのリストを表示するには、次の手順を実行します。

自分が委任者であるユーザーのリストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[委任元ユーザー] セクションまでスクロールダウンし、自分が委任者であるユーザーのリストを確認します。

自分の委任者であるユーザーのリストを表示するには、次の手順を実行します。

自分の委任者であるユーザーのリストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[委任されたユーザー] セクションまでスクロールダウンし、自分の委任者であるユーザーのリストを確認します。

注：[個人詳細] ページに [委任元ユーザー] セクションまたは [委任されたユーザー] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] をクリックし、そのセクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

関連トピック

ユーザーの委任について

委任ユーザーの追加

ユーザーの委任によって、複数のメンバーをサポートするユーザーは、それらのメンバーに属するレコードのすべてを表示できます。企業の管理者が、ユーザー委任機能を有効にし、ユーザーの委任用にユーザーの役割を設定した場合は、そのユーザーを委任ユーザーリストに追加することで、ユーザーを委任者として機能させることができます。委任されたユーザーは、委任したユーザーが所有するレコードへの所有者アクセス権を取得します。

企業の管理者は、委任者を指名することもできます。企業の管理者が委任ユーザーを指名する方法については、「委任ユーザーの管理（管理者）」を参照してください。

委任ユーザーを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [委任されたユーザー] セクションまでスクロールダウンし、[ユーザーを追加] をクリックします。
注： [個人詳細] ページに [委任されたユーザー] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] をクリックし、[委任されたユーザー] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。
- 5 [委任されたユーザー - 編集] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[委任ユーザー] リストに追加したいユーザーを選択します。
- 6 [委任されたユーザー - 役割] フィールドに値が定義されている場合は、必要に応じて各ユーザーに対して委任ユーザーの役割を選択できます。
- 7 [保存] をクリックします。

関連トピック

ユーザーの委任について

テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可

自分のOracle CRM On

Demandセッションにテクニカルサポート要員がアクセスすることを許可できます。このような許可が必要になるのは、サポート要員に問題の解決をしてもらうときです。

サインインアクセスを他のユーザーに許可するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[サインインアクセス] リンクをクリックします。
- 4 [サインインアクセス] ページで、セッションへのアクセスを許可する期間の日時の範囲を入力します。
- 5 レコードを保存します。

注: すでにこの機能を使用してアクセスを許可しており、指定したアクセスの終了日より前にサインインアクセスを終了したい場合は、過去の日付を使用して新しい日時の範囲を入力します。

タブの表示

データの管理では、最初に、ページの上部に表示された一連のタブから目的のタブを選択します。企業の管理者によって割り当てられた役割により、使用できるタブと、最初に表示されるタブの順序が決まります。

注: タブをパーソナライズできるのは、自分の役割に対して [タブのパーソナライズ] 権限が有効な場合のみです。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

次の手順では、タブが表示される順序を変更する方法について説明します。

タブの順序を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人タブレイアウト] セクションで、[タブレイアウト] リンクをクリックします。
- 4 [使用可能タブ] セクションで、追加するタブを選択し、右矢印ボタンをクリックして [使用可能タブ] セクションから [選択されたタブ] セクションに移動します。

注意:

一度に複数のタブを選択するには、タブをクリックして選択する際に、ShiftキーまたはCtrlキーを押しながら操作します。

- 5 [選択されたタブ] セクションで、一度に1つのタブを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまでタブを上下に移動します。

注意: (オプション) タブレイアウトを自分の役割のデフォルト設定に戻すには、[初期値] をクリックします。

- 6 [OK] をクリックして、レコードを保存します。

詳細ページレイアウトの変更

ユーザー役割の [詳細ページのパーソナライズ -

関連情報] 権限が有効になっている場合、ユーザーはレコードタイプの [詳細] ページで関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズできます。

関連情報レイアウトのパーソナライズの手順については、「[関連情報レイアウトのパーソナライズ \(ページ 873\)](#)」を参照してください。

ユーザー役割が次のように設定されている場合、ユーザーはレコードタイプの [詳細] ページで項目レイアウトをパーソナライズできます。

- 役割の [詳細ページのパーソナライズ - 項目] 権限が有効になっています。
- カスタムページレイアウトは、レコードタイプの役割に割り当てられています。

ユーザーがレコードタイプの [詳細] ページ用に作成するパーソナライズ項目レイアウトは、ユーザーがそのレコードタイプのレコードを編集するページにも使用されます。ユーザーの役割がどのように設定されているかによって、ユーザーのパーソナライズ項目レイアウトは、ユーザーが新しいレコードの情報を入力するページで使用される場合もあります。項目レイアウトのパーソナライズの手順については、「[項目レイアウトのパーソナライズ \(ページ 878\)](#)」を参照してください。

パーソナライズレイアウトページへのアクセスについて

ユーザー役割で [詳細] ページレイアウトのパーソナライズが許可されている場合、レコードタイプのレコードの [詳細] ページにある [レイアウトを編集] リンクを使用して、そのレコードタイプの [個人レイアウト] ページにアクセスできます。

[自分のセットアップ] グローバルリンクを使用して、レコードタイプの [詳細] ページの [個人レイアウト] ページにアクセスすることもできます。ユーザー役割に対して有効になっている権限に応じて、[詳細] ページレイアウトをパーソナライズするために [個人レイアウト] ページにアクセスするときの動作は次のようになります。

- ユーザー役割に、[詳細ページのパーソナライズ - 項目] 権限、[詳細ページのパーソナライズ - 関連情報] 権限または詳細ページのパーソナライズ - レコードインジケータ権限のうち2つの権限が含まれている場合は、[個人レイアウト] ページが開きます。

[個人レイアウト] ページには、次のような3つのリンクがあります。

- **項目レイアウト。**このリンクは [個人レイアウト - 項目] ページを開きます。このページでは、レコードタイプの項目レイアウトをパーソナライズできます。
注:
カスタムページレイアウトがレコードタイプのユーザー役割に割り当てられている場合のみ、[個人レイアウト] ページで [項目レイアウト] リンクを使用できます。レコードタイプの標準ページレイアウトがユーザー役割に割り当てられている場合、[項目レイアウト] リンクは使用できません。
- **関連情報レイアウト。**このリンクは [個人レイアウト - 関連情報] ページを開きます。このページでは、レコードタイプの [詳細] ページにある関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズできます。
- **レコードインジケータの管理。**このリンクで、[個人レイアウト - レコードインジケータ] ページを開きます。このページでは、インジケータを表示してレコードがセクション内に存在するかどうかを示すように関連情報セクションを設定できます。
- ユーザー役割に [詳細ページのパーソナライズ - 項目] 権限が含まれるが、[詳細ページのパーソナライズ - 関連情報] 権限または詳細ページのパーソナライズ - レコードインジケータ権限が含まれていない場合は、[個人レイアウト - 項目] ページがただちに開きます。

- ユーザー役割に「詳細ページのパーソナライズ - 関連情報」権限が含まれるが、「詳細ページのパーソナライズ - 項目」権限または「詳細ページのパーソナライズ - レコードインジケータ」権限が含まれていない場合は、「個人レイアウト - 関連情報」ページがただちに開きます。
- ユーザー役割に「個人詳細ページ - レコードインジケータ」権限が含まれるが、「詳細ページのパーソナライズ - 項目」権限または「詳細ページのパーソナライズ - 関連情報」権限が含まれていない場合は、「個人レイアウト - レコードインジケータ」ページがただちに開きます。

関連トピック

ページレイアウトのパーソナライズの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [関連情報レイアウトのパーソナライズ](#) (ページ 873)
- [関連情報セクション用のレコードインジケータの管理](#) (ページ 881)
- [項目レイアウトのパーソナライズ](#) (ページ 878)
- [新規レコードページのレイアウトについて](#) (参照 "新しいレコードページのレイアウトについて" ページ 50)

関連情報レイアウトのパーソナライズ

ユーザー役割に「詳細ページのパーソナライズ - 関連情報」権限がある場合、パーソナライズレイアウトを作成し、特定のレコードタイプの「詳細」ページの関連情報セクションに適用できます。関連情報セクションには、選択したレコードにリンクできる様々なレコードタイプが表示されます。たとえば、メモや活動のような関連情報は商談または担当者にリンクできます。各詳細ページにデフォルトで表示される関連情報セクションのタイプと順序は企業の管理者が設定します。関連情報セクションの順序を変更したり、使用しない関連情報セクションを非表示したりするのは、自分で行うことができます。これらの設定を変更しても、自分のアプリケーションの表示にしか影響しません。

注: 企業の管理者によって「詳細ページのパーソナライズ - 関連情報」権限がユーザー役割から削除された場合は、詳細ページの関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズできません。

静的および動的な詳細ページレイアウトについて

詳細ページのレイアウトには静的または動的を選択できます。静的ページレイアウトを使用している場合、特定のレコードタイプのすべてのレコードで同じレイアウトが使用されます。動的レイアウトを使用する場合、タイプが同じレコードでもレコードの特定のフィールドで選択されたピックリスト値に基づいて、レコードごとに異なるページレイアウトが使用されるように、企業の管理者がページレイアウトを指定することができます。静的ページレイアウトと動的ページレイアウトの両方をパーソナライズできます。

パーソナライズ関連情報レイアウトの作成後のデフォルトページレイアウトの変更について

静的ページレイアウトや動的レイアウトで使用されるページレイアウトが企業の管理者によって更新されることがあります。レコードタイプの「詳細」ページの関連情報セクションのパーソナライズレイアウトを作成した後に、企業の管理者がデフォルトページレイアウトの関連セクションに加えた使用可否に関する変更は、パーソナライズレイアウトに即座には反映されません。

デフォルトページレイアウトに関連情報セクションが追加されると何が起こりますか。

特定のレコードタイプ用のパーソナライズレイアウトを作成した後に、そのレコードタイプのユーザー役割用のデフォルトページレイアウトに、企業の管理者が新しい関連情報セクションを追加する場合があります。この場合、それらの新しいセクションを自分のパーソナライズレイアウトに追加するには、まず自分のページレイアウトをデフォルトのレイアウトにリセットする必要があります。その後、そのデフォルトページレイアウトを使用するか、新しいセクションを含めたパーソナライズレイアウトを新たに作成します。

デフォルトページレイアウトから関連情報セクションが削除されると何が起こりますか。

企業の管理者が、特定のレコードタイプのユーザー役割用のデフォルトページレイアウトから関連情報セクションを削除する場合があります。企業の管理者がデフォルトページレイアウトからセクションを削除し、そのセクションが自分のパーソナライズレイアウトに含まれている場合、セクションをパーソナライズレイアウトから削除するか、パーソナライズレイアウトをデフォルトレイアウトにリセットしない限り、それらのセクションはパーソナライズレイアウトに存在し続けます。

静的ページレイアウトの関連情報レイアウトのパーソナライズ

次の手順では、[自分のセットアップ] グローバルリンクから [個人レイアウト] ページにアクセスして、静的レイアウトの関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズする方法について説明します。レコードの [詳細] ページから [レイアウトを編集] をクリックして、静的ページレイアウトの関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズすることもできます。静的レイアウトは、どのような方法でページにアクセスしても動作は同一です。

静的詳細ページレイアウトの関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[関連情報レイアウト] をクリックします。
- 5 [個人レイアウト - 関連情報] ページの [使用可能関連情報] セクションで、表示する関連情報セクションを選択し、矢印ボタンをクリックして [表示する関連情報] セクションに移動します。
ヒント: 一度に複数のセクションを選択するには、[Shift]キーまたは[Ctrl]キーを押しながら操作します。
- 6 [表示する関連情報] セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまで関連情報セクションを上下に移動します。
- 7 レコードを保存します。

関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズした後は、次のいずれかのアクションが発生するまで、そのレコードタイプのすべてのレコードの [詳細] ページで、この新しいレイアウトが使用されます。

- レイアウトを再び変更します。
- 関連情報セクションのレイアウトをデフォルトレイアウトに戻します。

注:

項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻しても、関連情報セクションのパーソナライズレイアウトには影響しません。同様に、関連情報セクションのパーソナライズレイアウトをデフォルトレイアウトに戻しても、レコードタイプのパーソナライズ項目レイアウトには影響しません。

- 管理者は、役割のページレイアウトをデフォルトレイアウトにリセットします。

注:

管理者がレコードタイプのページレイアウトを役割のデフォルトレイアウトにリセットした場合、パーソナライズ項目レイアウト、およびそのレコードタイプの関連情報セクションのパーソナライズレイアウトはすべて、その役割を持つユーザーのデフォルトに戻されます。ただし、管理者がレコードの新しいページレイアウトを役割に割り当てる場合、その役割を持つすべてのユーザーにはレコードタイプの新しい項目レイアウトが表示されますが、ユーザーが関連情報レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すまで、レコードタイプの関連情報セクションのパーソナライズレイアウトが引き続き表示されます。

動的ページレイアウトの関連情報レイアウトのパーソナライズ

動的レイアウトが使用されている場合、ピックリストフィールドの各値（この値がページレイアウトの動的レンダリング内容を決定します）に対して1つずつ関連情報セクションのパーソナライズレイアウトを作成できます。1つのレコードタイプに関連情報セクションの複数のパーソナライズレイアウトを作成する機能は、次のように企業プロファイルで[個別の動的ページレイアウトのパーソナライゼーションを有効化]チェックボックスを使用して制御します。

- [個別の動的ページレイアウトのパーソナライゼーションを有効化]チェックボックスの選択を解除している場合、1つのレコードタイプに対して関連情報セクションの1つのパーソナライズレイアウトしか作成できません。レコードタイプのレイアウトをパーソナライズすると、ページレイアウトの動的レンダリングを決定するピックリストフィールドでどの値が選択されているかに関係なく、同タイプのレコードの [詳細] ページにはすべて同一の関連情報セクションが表示されます。
- 企業プロファイルで[個別の動的ページレイアウトのパーソナライゼーションを有効化]チェックボックスを選択している場合、ピックリストフィールドの各値（この値がページレイアウトの動的レンダリング内容を決定します）に対して1つずつ関連情報セクションのパーソナライズレイアウトを作成できます。

次の手順では、各動的ページレイアウトのパーソナライズの有効化が無効の場合の、動的詳細ページの関連情報セクションのレイアウトのパーソナライズ方法について説明します。この手順では、[自分のセットアップ] グローバルリンクから [個人レイアウト] ページにアクセスして、動的レイアウトをパーソナライズする方法について説明します。レコードの [詳細] ページから [レイアウトを編集] リンクをクリックして動的レイアウトをパーソナライズすることもできます。各動的レイアウトのパーソナライズが無効な場合、どのような方法でページにアクセスしても動作は同一です。

各動的レイアウトのパーソナライズが無効のときに、動的レイアウトをパーソナライズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[関連情報レイアウト] をクリックします。

- 5 [個人レイアウト - 関連情報] ページの [使用可能関連情報] セクションで、表示する関連情報セクションを選択し、矢印ボタンをクリックして [表示する関連情報] セクションに移動します。

ヒント: 一度に複数のセクションを選択するには、[Shift]キーまたは[Ctrl]キーを押しながら操作します。

- 6 [表示する関連情報] セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまで関連情報セクションを上下に移動します。

- 7 レコードを保存します。

関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズした後は、レイアウトを再び変更するか、[詳細] ページのデフォルトレイアウトを復元するまで、そのレコードタイプのすべてのレコードの [詳細] ページで、ページレイアウトの動的レンダリングを決定するピックリストフィールドの値に関係なく、この新しいレイアウトが使用されます。

次の手順では、各動的ページレイアウトのパーソナライズの有効化が有効の場合の、動的詳細ページのレイアウトのパーソナライズ方法について説明します。この手順では、[自分のセットアップ] グローバルリンクから [個人レイアウト] ページにアクセスして、動的レイアウトをパーソナライズする方法について説明します。レコードの [詳細] ページから [レイアウトを編集] リンクをクリックして動的レイアウトをパーソナライズすることもできます。各動的レイアウトのパーソナライズが有効な場合、動的レイアウトの動作は次のようになります。

- [自分のセットアップ] リンクから [個人レイアウト] ページにアクセスした場合、ピックリストのすべての値用（この値がページの動的レイアウトを決定します）のパーソナライズレイアウトを作成できます。
- [詳細] ページの [レイアウトを編集] リンクから [個人レイアウト] ページにアクセスした場合、ピックリストで現在選択されている値用（この値がページの動的レイアウトを決定します）のパーソナライズレイアウトのみを作成できます。

各動的レイアウトのパーソナライズが有効のときに、動的レイアウトをパーソナライズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[関連情報レイアウト] をクリックします。
- 5 [個人レイアウト - 関連情報] ページの [ドライビングピックリスト使用可能値] セクションで、パーソナライズレイアウトを作成する値を選択します。

注意:

ピックリストフィールドで値が選択されていないときに使用するパーソナライズレイアウトを作成する場合は、ピックリストフィールドで空白の値を選択します。

- 6 [使用可能関連情報] セクションで、表示する関連情報セクションを選択し、方向矢印ボタンを使用して [表示する関連情報] セクションに移動します。

ヒント: 一度に複数のセクションを選択するには、[Shift]キーまたは[Ctrl]キーを押しながら操作します。

- 7 [表示する関連情報] セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンをクリックして目的の順序になるまで関連情報セクションを上下に移動します。
- 8 ステップ5から7を繰り返し、必要な分だけパーソナライズレイアウトを作成します。

注意:

ピックリスト値のパーソナライズレイアウトを作成しなかった場合、そのピックリスト値のデフォルトのページレイアウトが使用されます。

- 9 レコードを保存します。

特定のピックリスト値の関連情報セクションのレイアウトをパーソナライズした後は、そのピックリスト値のレイアウトを再び変更するまで、または [詳細] ページをデフォルトレイアウトに戻すまでは、そのピックリスト値が選択されたすべてのレコードの [詳細] ページでパーソナライズレイアウトが使用されます。

関連情報レイアウトをデフォルトレイアウトに戻す方法

次の手順では、[自分のセットアップ] グローバルリンクから [個人レイアウト] ページにアクセスして、関連情報レイアウトをデフォルトページレイアウトに戻す方法について説明します。レコードの [詳細] ページから [レイアウトを編集] リンクをクリックして関連情報レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すこともできます。各動的レイアウトのパーソナライズが有効な場合、動的レイアウトの動作は次のようになります。

- [自分のセットアップ] グローバルリンクから [個人レイアウト] ページにアクセスした場合、ピックリストフィールドのすべての値（この値がページの動的レイアウトを決定します）のデフォルトの関連情報レイアウトに戻すことができます。一部のピックリスト値のデフォルトの関連情報レイアウトをに戻す一方で、他のピックリスト値のパーソナライズレイアウトを維持することもできます。
- レコードの [詳細] ページの [レイアウトを編集] リンクから [個人レイアウト] ページにアクセスした場合、ピックリストフィールドで現在選択されているピックリスト値（この値がページの動的レイアウトを決定します）のデフォルトの関連情報レイアウトのみに戻すことができます。他のピックリスト値をデフォルトの関連情報レイアウトに戻すことはできません。

関連情報レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[関連情報レイアウト] をクリックします。
- 5 [個人レイアウト - 関連情報] ページで、次のいずれかを実行します。
 - [初期値] をクリックして、[ドライビングピックリスト使用可能値] カラムで選択した値のレイアウトをデフォルトレイアウトに戻します。
 - [すべてデフォルト設定] をクリックして、[ドライビングピックリスト使用可能値] カラムで選択したすべての値のレイアウトをデフォルトレイアウトに戻します。

注: [すべてデフォルト設定] ボタンは、一部の個人詳細ページレイアウトでのみ使用できます。

パーソナライズページレイアウトが役割のページレイアウトとやり取りする方法の詳細については、「パーソナライズ関連情報レイアウトが役割のページレイアウトとやり取りする方法」を参照してください。

レコードの [詳細] ページの関連情報形式

ユーザーの役割に [関連情報表示形式のパーソナライズ] 権限がある場合は、個人プロファイルの [関連情報形式] オプションを設定して、レコードの [詳細] ページに関連情報セクションをリストまたはタブで表示することも選択できます。個人プロファイルの [関連情報形式] フィールドが空白の場合は、ユーザー役割の設定が使用されます。ユーザー役割の [関連情報形式] フィールドが空白の場合は、企業の設定が使用されます。個人プロファイルの [関連情報形式] オプションの変更方法については、「[個人詳細の更新](#) (ページ 852)」を参照してください。

項目レイアウトのパーソナライズ

ユーザー役割が次のように設定されている場合、ユーザーはレコードタイプの [詳細] ページで項目レイアウトをパーソナライズできます。

- 役割の [詳細ページのパーソナライズ - 項目] 権限が有効になっています。
- カスタムページレイアウトは、レコードタイプの役割に割り当てられています。

静的レイアウトと動的レイアウトの両方の項目レイアウトをパーソナライズできます。項目レイアウトをパーソナライズする場合は、次の点に注意してください。

- レコードタイプのユーザー役割に割り当てられているカスタムレイアウトで使用できるフィールドはすべて、レイアウトをパーソナライズするまでデフォルトでレイアウトに表示されます。
- パーソナライズレイアウトの一部のフィールドを削除（非表示）できますが、パーソナライズレイアウトのデフォルトレイアウトに表示されないフィールドを追加できません。
- レイアウトから必須フィールドを削除できません。また、ユーザーがパーソナライズレイアウトから特定のフィールドを削除できないように、管理者はそのフィールドをレイアウトに常に表示するように指定できます。[個人レイアウト - 項目] ページでは、レイアウトに常に表示する必要があるフィールドは、必須フィールドと同じフォント色で表示されず。

使用されるページのタイプに応じて、[自分のセットアップ] グローバルリンク、レコードの [詳細] ページの [レイアウトを編集] リンク、またはこれらのリンクの両方を使用して、項目レイアウトをパーソナライズすることもできます。次の表に、項目レイアウトのパーソナライズに使用できるリンクを示します。すべての場合で、ユーザー役割に割り当てられたページレイアウトはカスタムページレイアウトである必要があります。つまり、Oracle CRM On Demandでレコードタイプの標準ページレイアウトをパーソナライズできません。この表の情報は、パーソナライズ項目レイアウトをデフォルト項目レイアウトに戻す場合にも適用されます。項目レイアウトをデフォルト項目レイアウトに戻す方法の詳細は、このトピックの「[項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻す方法](#)」を参照してください。

| レイアウトタイプ | [自分のセットアップ] リンク | [レイアウトを編集] リンク |
|--|-----------------|---|
| 静的レイアウト。 | はい | はい |
| 動的レイアウトのデフォルトレイアウト。詳細は、この表の後の注を参照してください。 | はい | はい。動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドは、レコードの [詳細] ページでは空白である必要があります。 |

| レイアウトタイプ | [自分のセットアップ] リンク | [レイアウトを編集] リンク |
|--------------------------|-----------------|--|
| ドライビングピックリストの特定の値のレイアウト。 | いいえ | はい。動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドで適切な値を選択する必要があります。 |

注:

動的レイアウトのデフォルトレイアウトは、動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドがレコードで空白の場合に使用されるレイアウトです。

レコードタイプの項目レイアウトをパーソナライズするには、次の手順を実行します。

レコードタイプの項目レイアウトをパーソナライズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。

注:

動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドで特定の値に使用される項目レイアウトをパーソナライズする場合は、[自分のセットアップ] リンクをクリックするかわりに、ドライビングピックリストフィールドに適切な値があるレコードを開き、[レイアウトを編集] をクリックしてステップ4にスキップします。

- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] をクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、パーソナライズするページに該当するリンクをクリックします。
たとえば、[取引先] レコードタイプの項目レイアウトをパーソナライズする場合は、取引先レイアウトをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[項目レイアウト] をクリックします。
- 5 [個人レイアウト - 項目] ページで、矢印を使用してレイアウトのフィールドを再編成します。

ページのセクション内のフィールドを移動し、ページのあるセクションから別のセクションにフィールドを移動できます。特定のフィールドをパーソナライズページレイアウトに表示しないようにするには、フィールドを [使用可能なフィールド] セクションに移動します。

注:

必須フィールド、または管理者がレイアウトに常に表示する必要があると指定したフィールドを [使用可能なフィールド] セクションに移動すると、レイアウトを保存するときにエラーメッセージが表示され、フィールドをレイアウトのセクションの1つに戻す必要があります。

- 6 変更を保存します。

ユーザーがパーソナライズ項目レイアウトを作成した後は、次のいずれかのアクションが発生するまで、そのユーザーがそのレコードタイプのレコードを開くまたは編集するたびに、そのレイアウトが使用されます。

- ユーザーは項目レイアウトを再び変更します。
- ユーザーはページをデフォルト項目レイアウトに戻します。

注:

項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻しても、関連情報セクションのパーソナライズレイアウトには影響しま

せん。同様に、関連情報セクションのパーソナライズレイアウトをデフォルトレイアウトに戻しても、レコードタイプのパーソナライズ項目レイアウトには影響しません。

- 管理者は、ユーザーの役割のページレイアウトをデフォルトレイアウトにリセットするか、またはそのレコードタイプの役割に別のレイアウトを割り当てます。

注:

管理者がレコードタイプのページレイアウトを役割のデフォルトレイアウトにリセットした場合、パーソナライズ項目レイアウト、およびそのレコードタイプの関連情報セクションのパーソナライズレイアウトはすべて、その役割を持つユーザーのデフォルトに戻されます。ただし、管理者がレコードの新しいページレイアウトを役割に割り当てる場合、その役割を持つすべてのユーザーにはレコードタイプの新しい項目レイアウトが表示されますが、ユーザーが関連情報レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すまで、レコードタイプの関連情報セクションのパーソナライズレイアウトが引き続き表示されます。

ユーザーの役割がどのように設定されているかによって、ユーザーのパーソナライズ項目レイアウトは、ユーザーが新しいレコードの情報を入力するページで使用される場合もあります。

新規レコードページの項目レイアウトの詳細は、「[新規レコードページのレイアウトについて](#) (参照「[新しいレコードページのレイアウトについて](#)」 ページ 50)」を参照してください。

項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻す方法

パーソナライズ項目レイアウトの使用を中止する場合、項目レイアウトを役割のレコードタイプのデフォルトレイアウトに戻すことができます。使用されるページのタイプに応じて、[自分のセットアップ] グローバルリンク、レコードの [詳細] ページの [レイアウトを編集] リンク、またはこれらのリンクの両方を使用して、項目レイアウトに戻すこともできます。使用するリンクの詳細は、このトピックの前のセクションの表を参照してください。

パーソナライズ項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すには、次の手順を実行します。

項目レイアウトをデフォルトレイアウトに戻すには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。

注:

動的レイアウトのドライビングピックリストフィールドで特定の値に使用される項目レイアウトをその値のデフォルトレイアウトに戻す場合は、[自分のセットアップ] リンクをクリックするかわりに、ドライビングピックリストフィールドに適切な値があるレコードを開き、[レイアウトを編集] をクリックしてステップ4にスキップします。

- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] をクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、デフォルトに戻すページの [レイアウト] ページリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、[項目レイアウト] をクリックします。
- 5 [個人レイアウト - 項目] ページで、[デフォルト] をクリックします。
- 6 変更を保存します。

次にそのレコードタイプのレコードを開く、編集するまたは作成するときに、レコードタイプの役割に割り当てられたデフォルトレイアウトが表示されます。

関連トピック

パーソナライズ項目レイアウトの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- パーソナライズ項目レイアウトが役割のページレイアウトとやり取りする方法

関連情報セクション用のレコードインジケータの管理

ユーザー役割に[詳細ページのパーソナライズ -

レコードインジケータ]権限がある場合、レコードの[詳細]ページにある関連情報セクションにレコードインジケータを設定できます。レコードインジケータを使用すると、関連情報セクションを開かずに、レコードがそのセクションに存在するかどうかを確認できます。管理者は、役割レベルでレコードタイプの[詳細]ページのレコードインジケータを構成することもできます。レコードタイプに対するレコードインジケータ設定をパーソナライズしない場合は、ユーザーの役割のレコードタイプに対して構成されている設定が使用されます。

レコードインジケータの動作の詳細は、「[関連情報セクション用のレコードインジケータについて \(ページ 66\)](#)」を参照してください。

注:

関連インジケータ機能は、任意のレコードタイプの添付資料関連情報セクションまたは部署レコードタイプのユーザーリスト関連情報セクションにサポートされていません。さらに、この機能はカスタムWebアプレットにもサポートされていません。

レコードタイプのレコードインジケータ設定をパーソナライズするには、次の手順を実行します。

レコードタイプのレコードインジケータ設定をパーソナライズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト]セクションで、レコードタイプの[レイアウト]ページリンクをクリックします。
- 4 [個人レイアウト] ページが開いたら、レコードインジケータの管理リンクをクリックします。

注: レコード詳細ページで [レイアウトを編集] リンクをクリックすることで、[個人レイアウト] - [レコードインジケータ]ページにアクセスすることもできます。

- 5 [個人レイアウト] - [レコードインジケータ]ページ内の [使用可能関連情報] リストで、レコードインジケータを表示する必要がある関連情報セクションを選択し、矢印をクリックしてそれらを [選択した関連情報] リストに移動します。

ヒント: 一度に複数のセクションを選択するには、[Shift]キーまたは[Ctrl]キーを押しながら操作します。

- 6 変更を保存します。

レコードタイプのレコードインジケータ設定をパーソナライズした後は、パーソナライズした設定は、次のいずれかのアクションが発生するまで、そのレコードタイプのすべてのレコードの[詳細]ページに適用されます。

- ユーザーが関連情報セクションでレコードインジケータを再度更新します。
- ユーザーがレコードタイプのレコードインジケータ設定をユーザーの役割のそのレコードタイプに対するデフォルト設定に戻します。最初に管理者が役割レベルで実行した更新が、すべて実装されます。

- 管理者は、役割のページレイアウトをデフォルトレイアウトにリセットします。そのレコードタイプの関連情報セクションでレコードインジケータを表示するためのすべてのパーソナライズ済み設定が、役割レベルでそのレコードタイプに対して構成されている設定に戻ります。

レコードタイプのレコードインジケータ設定をユーザーの役割のそのレコードタイプに対するデフォルト設定に戻すには、次の手順を実行します。

レコードタイプのレコードインジケータ設定をデフォルト設定に戻す手順は、次のとおりです。

- [個人レイアウト] - [レコードインジケータ] ページで、[デフォルト] をクリックします。

ホームページレイアウトの変更

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ホームページのレイアウト（[ホームページ（個人）]、[取引先ホームページ]、[担当者ホームページ]、[見込み客ホームページ]、[商談ホームページ]、および [サービスリクエストホームページ]）のセクションを追加したり削除したりできます。企業の管理者は、デフォルトで表示されるホームページレイアウトを設定します。

注：各ホームページの [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ホームページをパーソナライズすることもできます。

ホームページレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定（個人）] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] をクリックします。
- 3 [個人レイアウト] ページの [個人ホームページレイアウト] セクションで、変更するホームページレイアウト（たとえば [ホームページ（個人）レイアウト]）をクリックします。
- 4 ページ上の [使用可能なセクション] セクションで、ホームページに表示するセクションを選択し、矢印ボタンを使用して、セクションを [左側] セクションまたは [右側] セクションに移動します。
ヒント：一度に複数のセクションを選択するには、セクションをクリックして選択する際に、ShiftキーまたはCtrlキーを押しながら操作します。
- 5 [左側] セクションまたは [右側] セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用してホームページ上での順序になるまでセクションを上下に移動します。
- 6 レコードを保存します。

アクションバーレイアウトの変更

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。企業の管理者は、アクションバーをユーザー役割に対して使用不可にすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべてのOracle CRM On Demandページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示について](#) (ページ 40)」を参照してください。

[アクションバーのパーソナライズ] 権限がユーザーの役割に対して有効な場合、そのユーザーは、アクションバーの各セクションを表示または非表示にできます。これには、管理者がアクションバーレイアウトでユーザーの役割に対して使用可能にしたWebアプレットなどが含まれます。ユーザーの役割設定の詳細は、企業の管理者にお問い合わせください。

検索からレコードが1つのみ返された場合のレコードの表示方法を指定できます。レコードの [詳細] ページに直接オープンすることも、リストページに表示することもできます。この動作を制御するオプションは、個人設定の [アクションバーレイアウト] ページの [クイック検索オプション] セクションにある [返されたレコードが 1 つのみの場合、直接詳細ページに移動します] チェックボックスです。 [返されたレコードが 1 つのみの場合、直接詳細ページに移動します] チェックボックスについては次の点を考慮してください。

- デフォルトでは、チェックボックスは選択解除されています。
- チェックボックスが選択解除されている場合に、検索から1つだけのレコードが返されると、そのレコードはリストページに表示され、リストページからレコードをオープンできます。
- チェックボックスが選択されている場合に、検索から1つだけのレコードが返されると、そのレコードはレコードの [詳細] ページに直接オープンされます。
- チェックボックスを選択または選択解除すると、チェックボックスの設定を再び変更するまで、アクションバーおよび高度な検索で1つだけのレコードが返されるすべての検索に対してその設定が適用されます。
- チェックボックスの設定が適用されるのは、アクションバーおよび高度な検索の検索のみです。Oracle CRM On Demandの他のエリアでオープンするリストは、リストに1つのレコードのみが含まれる場合でも、常にリストページに表示されます。

アクションバーレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] をクリックします。
 - 3 [個人レイアウト] ページで、[個人アクションバーレイアウト] セクションの [アクションバーレイアウト] をクリックします。
 - 4 [個人レイアウト] ページで、次のように矢印を使用して各セクションを移動します。
 - アクションバーに表示するセクションを、[使用可能なセクション] セクションから [表示されたセクション] セクションに移動します。
 - アクションバーに表示しないセクションは、[表示されたセクション] セクションから [使用可能なセクション] セクションに移動します。
- 注:** Oracle CRM On Demandにアクションバーを表示するには、ページの [表示されたセクション] に少なくとも1つのセクションを含める必要があります。
- 5 [お気に入りのカスタマイズ] セクションまでスクロールして適切なオプションを選択し、お気に入りリストの最初または最後 ([お気に入りのレコード] と [お気に入りリスト]) に必要に応じて新しいお気に入りを追加します。

お気に入りのレコードについては、「[お気に入りのレコードページ](#) (参照 " [お気に入りのレコード](#)] ページ 120) 」を参照してください。お気に入りリストについては、「[お気に入りリストページ](#) (参照 " [お気に入りリスト](#)] ページ 141) 」を参照してください。

- 6 [クイック検索オプション] セクションで、[返されたレコードが 1 つのみの場合、直接詳細ページに移動します] チェックボックスを選択または選択解除して、検索から1つのみのレコードが返された場合の動作を指定するには、次のようにします。
 - レコードの [詳細] ページでレコードを直接オープンする場合は、チェックボックスを選択します。
 - リストページにレコードを表示する場合は、チェックボックスを選択解除します。
- 7 変更を保存します。

カレンダーの設定

このトピックでは、[設定 (個人)] グローバルリンクによるカレンダーの設定方法を説明します。

デフォルトのカレンダービューを設定する場合は、次の操作を実行できます。

- [カレンダー] タブをクリックするたびに表示するカレンダービューを選択します。
- カレンダー、および Oracle CRM On Demand の日付フィールドの値を選択する日付セクターで、週の最初の日として表示する日を指定します。
- 全社レベルの設定を使用しない場合は、カレンダーに表示する曜日および勤務時間を選択します。

デフォルトでは、曜日のすべてのチェックボックスは選択解除されており、勤務時間開始時刻フィールドおよび勤務時間終了時刻フィールドは空となります。勤務時間を指定する場合は、1つの開始時刻と1つの終了時刻のみを入力できます。個々の勤務日に異なる勤務時間を指定することはできません。勤務時間の開始時刻を入力した場合は、終了時刻も入力する必要があります。終了時刻は開始時刻よりも後である必要があります。同様に、終了時刻を入力した場合は、開始時刻も入力する必要があります。必要に応じて、変更内容の保存後に、入力した開始時刻と終了時刻が Oracle CRM On Demand によってロケールに適した形式に変換されます。

カレンダーでは、クラシックテーマを使用する場合は時間スロットを正時に開始および終了でき、モダンカレンダーを使用する場合は時間スロットを正時または30分に開始および終了できます。カレンダービューの場合は、Oracle CRM On

Demand によって、必要に応じて勤務時間の開始時刻が直近の正時または30分まで切り捨てられ、勤務時間の終了時刻が直近の正時または30分まで切り上げられます。たとえば、開始時刻として 08:40

A.M. と入力すると、Oracle CRM On

Demand によって、クラシックテーマを使用する場合は開始時刻がカレンダービュー用に 08:00

A.M. まで切り捨てられ、モダンテーマを使用する場合は 08:30 A.M. まで切り捨てられます。終了時刻として 5:40

P.M. と入力した場合は、クラシックテーマまたはモダンテーマのどちらでも、Oracle CRM On

Demand によって終了時刻がカレンダービュー用に 06:00 P.M. に切り上げられます。

カレンダービューに勤務日および勤務時間がどのように表示されるかの詳細は、「[カレンダーの勤務日および勤務時間について](#) (ページ 196) 」を参照してください。

- カレンダービューのアポイントに表示する追加情報を選択します。デフォルトでは、アポイントの [件名]、[場所] および [担当者名] フィールドからの情報が、カレンダービューのアポイントに表示されます。次の追加情報を表示できます。
 - アポイントにリンクされた取引先の名前。取引先名は取引先レコードへのリンクです。

- アポイントのステータス。
- アポイントにリンクされたプライマリ担当者の電話番号。電話番号は担当者レコードへのリンクです。担当者レコードに [勤務先電話] フィールドが入力されている場合は、勤務先電話番号が表示されます。担当者レコードに [勤務先電話] フィールドが入力されていない場合で、 [携帯電話番号] フィールドが入力されている場合は、携帯電話番号が表示されます。
- 活動にリマインダが設定されている場合に、自分が所有するか、ユーザーリストに自分が含まれている活動のリマインダを受信するかどうかを指定します。[活動通知] フィールドのオプションは次のとおりです。
 - なし。このオプションを選択すると、リマインダを受信しません。
 - 電子メール。このオプションを選択すると、電子メールのリマインダを受信します。
 - ポップアップリマインダ。このオプションを選択した場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウにリマインダが表示されます。
 - 電子メールおよびポップアップリマインダ。このオプションを選択した場合、Oracle CRM On Demandにサインインすると、電子メールリマインダを受信し、[活動リマインダ]ポップアップウィンドウにもリマインダが表示されます。
 - ブランク。[活動通知]フィールドを空白のままにすると、企業レベルの[活動通知]フィールドで選択されたオプションが適用されます。企業レベルのデフォルトオプションは[なし]ですが、管理者は別のオプションを選択できます。

カレンダーを設定するには、次の手順を実行します。カレンダーの詳細については、「[カレンダーと活動](#) (参照 "[カレンダー/活動](#)" ページ 191)」を参照してください。

作業前の準備。他のユーザーとカレンダーを共有する、またはカスタムグループカレンダービューを設定するには、ユーザー役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

カレンダーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [カレンダーの設定] セクションで [カレンダー設定] をクリックします。
- 3 デフォルトのカレンダービューを設定するには、次の手順を実行します。
 - a [デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
 - b カレンダービューを選択します。
 - c カレンダーで週の最初の曜日として表示する曜日を選択します。
デフォルトでは、カレンダー週開始曜日フィールドは空白です。このフィールドを空白のままにすると、週の最初の曜日に対する全体レベルの設定が使用されます。
注: 週の最初の曜日を変更した後、カレンダー、およびOracle CRM On Demandの日付フィールドの値を選択する日付セレクトクに変更を表示するには、Oracle CRM On Demandからサインアウトして再度サインインする必要があります。
 - d カレンダー勤務週セクションで、次のようにカレンダーのための勤務日および勤務時間を設定します。
 - カレンダー内で勤務日として表示する各日のチェックボックスを選択します。1日以上チェックボックスを選択した場合は、企業レベルで指定されている勤務日に関係なく、それらの日のみが日別または週別ユーザーカレ

ンダービューに勤務日として表示されます。すべての日のチェックボックスが選択解除されている場合は、企業レベルで指定されている勤務日がカレンダーに適用されます。

- 企業レベルで指定されている時間とは異なる独自の勤務時間の開始時刻を指定する場合は、勤務時間開始時刻フィールドに開始時刻を入力します。
- 独自の勤務時間の開始時刻を指定した場合は、勤務時間終了時刻フィールドに終了時刻を入力します。終了時刻は、開始時刻よりも後である必要があります。

注意:

勤務時間の開始時刻および終了時刻を入力しない場合は、企業レベルで指定されている勤務時間がカレンダーに適用されます。

- e アポイント情報設定セクションで、カレンダービューのアポイントに表示する追加情報のチェックボックスを選択します。
 - f [活動通知]フィールドで、必要なオプションを選択するか、会社レベルの設定を適用する場合はフィールドを空白のままにします。
 - g 変更を保存します。
- 4 別のユーザーとカレンダーを共有するには
- a [共有カレンダー] をクリックします。
 - b [マイカレンダー共有リスト] で [ユーザーを追加] をクリックします。
 - c [新規ユーザーにアクセスを付与] ウィンドウで、[ルックアップ] アイコンを使用してカレンダーを共有するユーザーを追加します。
- 5 カスタムのグループカレンダービューを設定するには
- a [グループビューの管理] をクリックします。
 - b [マイカスタムビュー] で [追加] をクリックします。
 - c [ビューを管理] ウィンドウのフィールドに必要な情報を入力し、レコードを保存します。

カスタムのグループカレンダービューを設定すると、他のユーザーの空き時間を自分のビューで管理できます。新しいアポイントを作成する場合は、グループカレンダータブに移動して、ユーザーまたは企業の管理者が作成したカレンダーグループを選択し、空き時間を表示します。

データ & 統合ツールへのアクセス

[個人ホームページ] には、データをインポートするためのツールやOracle CRM On Demand内のデータを他のアプリケーションと統合するためのツールへのリンクがあります。

注:企業の管理者は、利用可能なクライアントへのアクセスを設定して有効化します。クライアントには、Oracle Outlook Email Integration On DemandおよびOracle CRM On Demand Desktopがあります。

データ&統合ツールにアクセスするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、使用するツールのリンクをクリックします。
 - 担当者をインポートするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[担当者をインポートします] をクリックします。
詳細は、「[担当者情報のインポート \(ページ 308\)](#)」を参照してください。
 - 保留中および完了したインポートリクエストに関する情報を表示するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、次に [インポートリクエストキュー] をクリックします。
詳細は、「[インポート結果の確認](#)」を参照してください。
 - 保留中および完了したエクスポートリクエストに関する情報を表示するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、次に [エクスポートリクエストキュー] をクリックします。
詳細は、「[エクスポートリクエストの表示 \(ページ 887\)](#)」を参照してください。
 - Oracle CRM On Demand Desktopをインストールするには、データ & 統合ツールをクリックし、Oracle CRM On Demand Desktopをクリックして、画面の指示に従ってインストールを完了します。
詳細は、「[Oracle CRM On Demand Desktopのインストール](#)」を参照してください。
 - 特定の電子メールを、Oracle CRM On Demand内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードにリンクするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle Outlook Email Integration On Demand] をクリックします。
詳細は、「[Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加 \(ページ 895\)](#)」を参照してください。
 - ウィジェットを埋め込むには、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
詳細は、次のトピックを参照してください。
 - [お気に入りリストウィジェットの埋め込み \(ページ 891\)](#)
 - [メッセージセンターウィジェットの埋め込み \(ページ 892\)](#)
 - [レポートウィジェットの埋め込み \(ページ 893\)](#)
 - [シンプルリストウィジェットの埋め込み \(ページ 894\)](#)

関連トピック

データ&統合ツールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demandウィジェットについて \(ページ 890\)](#)

エクスポートリクエストの表示

[個人エクスポートリクエストキュー] ページには、[リスト] ページまたはデータエクスポートアシスタントから送信した保留中および完了したすべてのエクスポートリクエストが表示されます。[保留リクエスト] セクションにリクエストがある場合

は、[更新] をクリックすると、リクエストが完了したかどうかを確認できます。リクエストが完了すると、リクエストをドリルダウンして出力ファイルを取得できます。

注意：権限によっては、一部のエクスポートリクエストが表示されない場合や、一部の出力ファイルを取得できない場合があります。

エクスポートリクエストおよびエクスポートリクエスト添付資料の保持期間について

標準アプリケーションでは、Oracle CRM On Demandはエクスポートリクエストおよびその出力の詳細を次のように一定期間保持します。

- エクスポートリクエストの詳細は60日間保持されてから削除されます。
- エクスポートリクエストからの出力は168時間（つまり、7日間）保持されてから削除されます。

保持期間は、[リスト] ページから送信されたエクスポート操作、およびデータエクスポートアシスタントから送信されたエクスポート操作に適用されます。

管理者は、企業プロフィールで次のフィールドの値を変更することによって、エクスポートリクエストおよびその添付資料の保持期間を変更できます。

- エクスポートリクエスト有効期限日数
- エクスポートリクエスト添付資料有効期限日数

これらのフィールドの更新については、「企業設定の設定」を参照してください。

次の手順では、エクスポートリクエストの表示方法について説明します。

エクスポートリクエストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 2 [データ & 統合ツール] をクリックします。
- 3 [エクスポートリクエストキュー] をクリックします。

[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示され、エクスポートリクエストの詳細が表示されます。次の表では、エクスポートリクエストの情報について説明します。

| エクスポートレコードの情報 | 説明 |
|---------------|--|
| タイプ | リクエストのタイプ： [個人] または [企業] 。 |
| エクスポートタイプ | エクスポートのタイプ： <ul style="list-style-type: none">■ 全部。 企業のデータの完全なエクスポート。■ 一部。 企業のデータの部分的なエクスポート。■ リスト。 [リスト] ページから作成されるエクスポートリクエスト。ログインユーザーが実行したエクスポートのみが表示されます。 |

| エクスポートレコードの情報 | 説明 |
|---------------|---|
| レコードタイプ | レコードタイプ。子レコードを含む一部リクエストの場合は、子レコードを親:子（たとえば、Account:Contact）の形式で指定します。 |
| リスト | リストエクスポートリクエストの場合、このフィールドはリストの名前を示します。 |
| 状態 | [進行中]、[完了]などの状態。 |
| クライアント名 | クライアントアプリケーションの名前。 |
| リクエスト | リクエストの提出先ユーザー。 |
| 依頼者 | リクエストの提出元ユーザー。管理者は、Webサービス経由でユーザーに対する個人抽出リクエストを作成できません。 |
| 提出済み | エクスポートリクエストが提出された日時。 |
| 完了 | エクスポートリクエストが終了した日時。 |

次の手順では、エクスポートリクエストの詳細を確認する方法について説明します。

エクスポートリクエストの詳細を確認するには

- リクエストの行で、[エクスポートタイプ]または[レコードタイプ]リンクをクリックして、[リストのエクスポートリクエスト詳細]ページまたは[エクスポートリクエスト詳細]ページを開きます。

ページには、エクスポートされたレコード数（エクスポートされたレコード）を含むエクスポートプロパティが表示されます。データエクスポートアシスタントによって送信されたエクスポートリクエストについては、問題なく正常にエクスポートされたレコードタイプ数（完了オブジェクト数）もページに表示されます。ページの[エクスポートしたレコードタイプ]セクションには、各レコードタイプについてエクスポートされたレコード数の詳細が表示されます。

エクスポートリクエスト添付資料、つまり、エクスポートリクエストからの出力を含むZIPファイルのダウンロードおよび削除については、「[エクスポートリクエスト添付資料のダウンロードおよび削除](#)（ページ 889）」を参照してください。

エクスポートリクエスト添付資料のダウンロードおよび削除

正常なエクスポートリクエストからの出力を含むZIPファイルは、[リストのエクスポートリクエスト詳細]ページ（[リスト]ページから送信されたエクスポートリクエスト用）または[エクスポートリクエスト詳細]ページ（データエクスポートアシスタントから送信されたエクスポートリクエスト用）で、添付資料として使用できます。

ユーザー役割の権限によっては、Oracle CRM On Demandの次の1つ以上のエリアから、エクスポートリクエストの添付資料にアクセスしてダウンロードできる場合があります。

- **[設定 (個人)]**リンク。詳細は、「[エクスポートリクエストの表示](#)（ページ 887）」を参照してください。

■ Oracle CRM On

Demandの管理ページ。詳細は、「エクスポート結果の確認」および「企業のすべてのエクスポートリクエストの確認」を参照してください。

ユーザー役割に[エクスポートリクエスト添付資料の削除]権限がある場合、アクセスできる任意のエクスポートリクエスト添付資料を削除できます。そうでない場合は、自分のエクスポートリクエストの添付資料を含めて、エクスポートリクエスト添付資料を削除できません。

次の手順では、[リストのエクスポートリクエスト詳細]ページまたは[エクスポートリクエスト詳細]ページからエクスポートリクエスト添付資料をダウンロードする方法について説明します。

エクスポートリクエスト添付資料をダウンロードするには

- ページの[エクスポートリクエスト添付資料]セクションで、添付資料のレコードレベルのメニューから[ダウンロード]を選択し、ZIPファイルを保存します。

ZIPファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートされた様々なタイプのレコードのCSVファイルで構成されます。エクスポートが[リスト]ページから実行された場合、CSVファイルは1つのみです。

注意: マスター監査証跡をエクスポートした場合は、CSVファイルにカラム[レコードタイプ -

表示名]および[項目の修正 -

表示名]が含まれます。これらのカラムには、レコードタイプおよび修正された項目のそれぞれのためにUIで表示される値がリストされます。その一方、[項目の修正]カラムおよび[レコードタイプ]カラムには、レコードタイプの内部値のみが表示されます。

次の手順では、エクスポートリクエスト添付資料の削除方法について説明します。

作業前の準備:

この手順を実行するには、ユーザー役割に[エクスポートリクエスト添付資料の削除]権限が割り当てられている必要があります。

エクスポートリクエスト添付資料を削除するには

- [リストのエクスポートリクエスト詳細]ページまたは[エクスポートリクエスト詳細]ページの[エクスポートリクエスト添付資料]セクションで、添付資料のレコードレベルのメニューから[削除]を選択し、添付資料を削除することを確認します。

On Demandウィジェットについて

Oracle CRM On Demand には、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、多数のOn Demandウィジェットを埋め込むために使用できるHTMLコードがあります。Webウィジェットは、ポータルやスタンドアロンのWebページにも埋め込むことができます。Webウィジェットとは、HTMLに埋め込み可能な、サードパーティ製のポータブルな一片のコードです。ユーザーがこの機能を使用できるように企業の管理者が設定すると、On Demandウィジェットを他のアプリケーションに埋め込むために使用するHTMLコードは、Oracle CRM On Demandの [CRM On Demand コンテンツの埋め込み] ページに表示されます。

このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。次に、サインインに関する詳細を入力すると、Oracle CRM On Demandのお気に入りリストやメッセージセンターなどにアクセスできます。 [Open

890 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

Application（アプリケーションを開く）] をクリックすると、新しいブラウザウィンドウでOracle CRM On Demandアプリケーションを開けます。

注:この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いのOracle CRM On Demandアプリケーションで利用できます。ユーザーのOracle CRM On Demandアプリケーションでこの機能が有効になっているかどうかを確認するには、[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。機能が有効になっていれば、[個人ホームページ] でOn Demandコンテンツの埋め込みリンクが使用可能になります。企業の管理者がOn Demandウィジェットを使用する権限をユーザーに割り当てていない場合は、On Demandウィジェットにサインインしようとすると、サインインは失敗します。

利用可能なOn Demandウィジェットは次のとおりです。

- **お気に入りリストウィジェット。**このOn Demandウィジェットは、お気に入りのOracle CRM On Demandリストを表示します（[商談（全件）]、[取引先（個人）] など）。[お気に入りリスト] は、[Oracle CRM On Demandホームページ] のアクションバーにあります。お気に入りリストウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#)（ページ 891）」を参照してください。
- **メッセージセンターウィジェット。**このOn Demandウィジェットを使用すると、ユーザーはOracle CRM On Demandアプリケーションにサインインすることなく、Oracle CRM On Demandで受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、[Oracle CRM On Demandホームページ] のアクションバーにあります。メッセージセンターウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#)（ページ 892）」を参照してください。
- **レポートウィジェット。**このOn Demandウィジェットは、Oracle CRM On Demandで作成されたレポートおよびダッシュボードを表示します。レポートウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[レポートウィジェットの埋め込み](#)（ページ 893）」を参照してください。
- **シンプルリストウィジェット。**このOn Demandウィジェットは、Oracle CRM On Demandレコードへのショートカットリストを1列で表示します。シンプルリストウィジェットの埋め込みに関する詳細は、「[シンプルリストウィジェットの埋め込み](#)（ページ 894）」を参照してください。

ヒント:

テーマで大きいフォントを使用すると、お気に入りリストウィジェットにスクロールバーが表示される場合があります。ウィジェットの [Web タブ HTML] フィールドの高さと幅の値を編集して、このスクロールバーを削除できます。詳細は、「[タブ内の外部Webページ、レポートおよびダッシュボードの表示](#)」を参照してください。

お気に入りリストウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On Demandからお気に入りリスト（[商談（全件）]、[取引先（個人）] など）を、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。また、ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むことも可能です。

注:この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demandで利用できます。

お気に入りリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。

- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 [お気に入りリストウィジェット] セクションで、アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 4 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、[お気に入りリスト] データにアクセスします。

ヒント:

テーマで大きいフォントを使用すると、お気に入りリストウィジェットにスクロールバーが表示される場合があります。ウィジェットの [Web タブ HTML] フィールドの高さと幅の値を編集して、このスクロールバーを削除できます。詳細は、「タブ内の外部Webページ、レポートおよびダッシュボードの表示」を参照してください。

メッセージセンターウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On

Demandメッセージセンターウィジェットは、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むこともできます。このメッセージセンターウィジェットにより、Oracle CRM On Demandにログインしなくても、Oracle CRM On Demandで受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、[Oracle CRM On Demandホームページ] のアクションバーにあります。

注:この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demandで利用できます。

メッセージセンターを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 [メッセージセンターウィジェット] セクションで、アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 4 ユーザーのメッセージセンターのメッセージにアクセスするには、Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力します。
- 5 新規メッセージにアクセスするには、[最新情報に更新] をクリックします。

レポートウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On

DemandからWebウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションにレポートとダッシュボードを埋め込むことができます。また、Oracle CRM On

Demandアプリケーションにログインしなくても、ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むことも可能です。レポートおよびダッシュボードの詳細は、「[分析ホームページの使用](#) (ページ 919)」を参照してください。

Oracle CRM On

Demandでは、レポートおよびダッシュボードをウィジェットに埋め込む必要があるHTMLを生成できます。

作業前の準備:

埋め込む必要があるレポートまたはダッシュボードは、[共有フォルダ]にあるアクセス可能なフォルダに格納する必要があります。

レポートを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 レポートウィジェットセクションの[タイプ]フィールドで、[単一レポート]を選択します。
- 4 [ルックアップ] アイコン (虫めがね) をクリックしてから、[共有フォルダ]にある必要なレポートに移動します。
[パス]フィールドは、レポートの選択後に自動入力されます。
- 5 [新規 HTML の表示] をクリックします。
- 6 アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 7 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、レポートにアクセスします。

ダッシュボードを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 レポートウィジェットセクションの[タイプ]フィールドで、[ダッシュボード]を選択します。
- 4 [ルックアップ] アイコン (虫めがね) をクリックしてから、[共有フォルダ]にある必要なダッシュボードに移動します。
[パス]フィールドは、ダッシュボードの選択後に自動入力されます。
- 5 [新規 HTML の表示] をクリックします。

- 6 アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 7 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、ダッシュボードにアクセスします。

シンプルリストウィジェットの埋め込み

このOn

Demandウィジェットを使用すると、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、レコードのシンプルリストを埋め込むことができます。また、Oracle CRM On Demandアプリケーションにログインしなくても、ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むことも可能です。シンプルリストウィジェットにより、[資金]と[資金リクエスト]を除く標準レコードタイプのリストへのショートカットが表示されます。

注：この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いのOracle CRM On Demandアプリケーションで利用できます。

シンプルリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 シンプルリストウィジェットセクションで、メニューからリストを選択します。
- 4 アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 5 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、リストにアクセスします。
- 6 他のリストを表示するには、[設定] をクリックします。

注：このアクションにより、セッションの間に利用可能なリストが変更されます。セッション中は、何回でもリストを変更することができますが、セッションからログアウトすると、元のリストに戻ります。

14 他のアプリケーションとの連携

Oracle CRM On Demand では、次のアプリケーションと連携して追加の機能を利用できます。

- Microsoft OutlookとLotus Notesの電子メール統合

Oracle Outlook Email Integration On DemandとOracle Notes Email Integration On Demandを使用すると、Oracle CRM On

Demand内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードに特定の電子メールをリンクできます。この機能により、レコードと関連する重要な電子メールを一緒に保存できます。

- Microsoft Word

Oracle CRM On Demandデータを使用し、Microsoft WordでOracle CRM On Demand Integration for Officeを使用して差し込み印刷および一括電子メールを作成できます。

- Microsoft Excel

Oracle CRM On Demandを使用して、Oracle CRM On Demand Integration for Officeデータを含む、更新可能なオフラインのMicrosoft Excelレポートを作成できます。

- Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用すると、Oracle CRM On Demandの取引先、担当者、商談、サービスリクエストの各フィールドの組み合わせに基づいて、担当者セグメント（担当者一覧）を生成できます。

要件の確認

ソフトウェアをインストールする前に、コンピュータがシステム要件を満たしていることを確認します。詳細については、「[Oracle CRM On Demand Webサイト http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)」参照してください。

Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加

Oracle Outlook Email Integration On Demand（Outlook Email Integration client）およびOracle Notes Email Integration On Demand（Notes Email Integration client）は、Microsoft OutlookおよびLotus NotesからOracle CRM On

他のアプリケーションとの連携

Demandに電子メールを追加できるようにするモジュールです。これらの電子メールは、取引先とのすべてのやり取りの履歴になり、セールスチーム全体が利用できます。

電子メール（受信済み電子メールまたは送信電子メール）をアプリケーションに追加すると、次の操作を行えます。

- Oracle CRM On Demandの取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコード、またはサービスレコードにリンクされたタスクレコード（完了済み活動）として電子メールを追加する
- 担当者、見込み客、商談、またはサービスリクエストとして電子メール受信者をOracle CRM On Demandに追加する
- Oracle CRM On Demandで電子メールからフォローアップタスクまたはアポイントを作成する
- Oracle CRM On DemandレコードをOutlookまたはNotesから直接更新する（新しい電子メールアドレスも含む）
- Oracle CRM On Demandを検索して受信者の情報を探す（Outlook Email Integration clientのみ）

Outlook Email Integration clientまたはNotes Email Integration clientを使用するには、ラップトップまたはデスクトップコンピュータにこれらをインストールします。

注: Outlook Email Integration clientまたはNotes Email Integration clientを使用するには、ユーザーの役割として[Outlook/Notesの電子メールの統合]権限が必要です。

Oracle Outlook Email Integration On Demandのインストール

Outlook Email Integration

clientをインストールするには、InstallShieldウィザードを実行するセットアッププログラムをダウンロードして実行します。このウィザードにより、Outlookツールバーに次のアイコンまたはラベルを追加するOutlookプラグインが作成されます。

- CRM On Demandに追加：受信トレイのツールバーに表示されます。
- CRM On Demandに送信および追加：メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。
- CRM On Demand検索：このアイコンは、メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。

Outlook Email Integration clientのインストール前の準備：

- コンピュータがOracle Outlook Email Integration On DemandのOracle CRM On Demandに対して指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「[Oracle CRM On Demand Webサイト http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)」を参照してください。
- Microsoft Outlook 2003を使用している場合は、Microsoft Wordが電子メールのエディタとして選択されていないことを確認してください。確認するには、Outlookのメニューバーの [ツール] をクリックし、[オプション] を選択します。[メール形式] タブで、このフィールドのチェックボックス [電子メールの編集に Microsoft Word を使用する] をオフにします。

Outlook Email Integration clientをインストールするには

- 1 Microsoft Outlookを終了し、開いているすべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 3 任意のページの上にある [設定 (個人)] リンクをクリックします。

- 4 [個人ホームページ] で、[データ&統合ツール] リンクをクリックします。
- 5 [データ&統合ツール] ページで、[Oracle Outlook Email Integration On Demand] リンクをクリックします。
- 6 [Oracle Outlook Email Integration On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Oracle Outlook Email Integration On Demandをダウンロード] リンクをクリックします。
- 7 次の [Oracle Outlook Email Integration On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Oracle Outlook Email Integration On Demandをダウンロード] リンクをクリックします。
- 8 このウィンドウでは、次の操作を行えます。
 - [保存] をクリックして、Oracle_OEI_OnDemand.exeファイルをハードドライブにコピーし、オフラインでインストールします（推奨）。
 - [実行] をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 9 画面の指示に従ってインストールを終了します。

Oracle Notes Email Integration On Demandのインストール

Lotus Notes EmailとOracle CRM On Demandの統合プロセスは、次の2つの手順で構成されます。

- Lotus Notesテンプレートの変更
- ユーザーのコンピュータへのNotes Email Integration clientのインストール

Lotus Notesテンプレートの変更

Lotus Notes管理者はLotus Notesテンプレートを会社レベルで変更し、必要なコードと、Notes Email Integration clientとのインターフェイスを提供するUI要素を公開します。

次の手順では、Oracle Notes Email Integration On Demandファイルをダウンロードする方法について説明します。

Oracle Notes Email Integration On Demandファイルをダウンロードするには

- 1 ページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。

Oracle.comアカウントがすでにある場合、My Oracle Supportには、登録せずにサインインできます。Oracle.comアカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Supportページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、該当するOracle Notes Email Integration On DemandのバージョンのOracle CRM On Demandファイルをダウンロードするためのリンクをクリックします。

Notes Email Integration Clientのインストール

Notes Email Integration

clientをインストールするには、InstallShieldウィザードを実行するセットアッププログラムを実行します。このウィザード

他のアプリケーションとの連携

により、Lotus Notesのフォルダとメモビューに次のボタンを追加するNotes Email Integration clientがインストールおよび登録されます。

- Oracle CRM On Demandに追加。このボタンは [受信箱] ビューと [送信済みアイテム] フォルダビューに表示されます。
- Oracle CRM On Demandに送信および追加。このボタンは [新規メモ] ビューと [メモに返信] ビューに表示されます。

Notes Email Integration clientのインストール前の準備：

- Notes Email Integration client
ではルーティングサーバーを使用してユーザーのインスタンスURLを動的に取得します。Notes Email Integration clientのインストール環境と連動するようにルーターが設定されていることを確認してください。詳細は、カスタマーサポートにお問い合わせください。
- 社内でOracle CRM On Demandが有効になっているかどうか、Notes Email Integration client管理者に確認します。を機能させるためには、Lotus Notes管理者は、Notes Email Integration clientを有効にするように社内のLotus Notesテンプレートを変更する必要があります。
注意： Notes Email Integration clientは、社内で有効になっていることを確認するまでインストールしないでください。有効になっていない状態でインストールした場合、Notes Email Integration clientを機能させるためには、アンインストールしてから再インストールすることが必要になります。
- Notes Email Integration clientのインストールパッケージをダウンロードするには、任意のページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックしてトレーニングおよびサポートセンターページを開きます。このページで、知識とトレーニングのリンクをクリックし、My Oracle Supportにサインインします。My Oracle Supportページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、インストールパッケージをダウンロードします。
- コンピュータがOracle Notes Email Integration On DemandのOracle CRM On Demandに対して指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「[Oracle CRM On Demand Webサイト http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)」を参照してください。

Notes Email Integration clientをインストールするには

- 1 Lotus Notes を終了し、すべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Notes Email Integration client管理者からOracle CRM On Demandのインストールファイルを手入して、お使いのコンピュータのデスクトップに保存します。
- 3 デスクトップからインストールファイルを実行し、画面の指示に従ってインストールを完了します。

Oracle Outlook Email Integration On DemandまたはOracle Notes Email Integration On Demandのアンインストール

Oracle Outlook Email Integration On DemandまたはOracle Notes Email Integration On Demandは、Microsoft Windowsの [プログラムの追加と削除] ユーティリティを使用していつでもアンインストールできます。

Oracle CRM On Demandへの電子メール情報の追加

Oracle CRM On

Demandに電子メールを追加するときには、電子メールと添付ファイルを合わせたファイルサイズが5メガバイト（MB）を超えないようにしてください。Oracle Outlook Email Integration On DemandおよびOracle Notes Email Integration On Demandでは、.zip、.rar、.7z、.cabなどの圧縮ファイルは添付ファイルとしてサポートしていません。

注： Outlook 2007で電子メールを開いたり、作成したりすると、CRM On Demandのボタンが [メッセージ] タブのCRM On Demandボタン・グループに表示されます。

電子メール情報を追加するには

- 1 Oracle CRM On Demandに追加する電子メールを強調表示するか開きます。
- 2 Microsoft Outlookでは、[Add to CRM On Demand (CRM On Demandに追加)] をクリックします。Lotus Notesでは、[Add to Oracle (Oracleに追加)] をクリックします。
- 3 [サインイン] ウィンドウで、Oracle CRM On Demandにアクセスするために通常使用する電子メールアドレスとパスワードを入力します。
注: OutlookセッションまたはNotesセッションごとに一度だけサインインする必要があります。OutlookまたはNotesを閉じるまで、再びログインする必要はありません。Oracle CRM On DemandまたはOutlook Email Integration clientとNotes Email Integration clientの間で送受信されるデータは、セキュリティ保護のため、常に暗号化されます。
- 4 [宛先]、[CC]、および[差出人]の各フィールドに入力された担当者名を使用して、このセッションで電子メールを自動的にリンクするには、[自動関連付け]で[はい]を選択します。

自動関連付け機能を使用すると、Oracle CRM On

Demandで電子メールが検索され、この電子メールが完了タスクとして自動的に追加されます。一致するものが見つからない場合は、電子メールを手動で検索し、レコードにリンクするためのウィンドウが表示されます。

- 5 [サインイン] ボタンをクリックします。

Oracle CRM On

Demandでレコードが検索され、次の表で説明するように、結果がタスクの作成ウィンドウに表示されます。

| エリア | 含まれるレコード |
|-----------|---|
| 選択されたレコード | <p>最初は、担当者レコードのうち、Oracle CRM On Demandでの電子メールアドレスがこの電子メールの [宛先]、[CC]、および [差出人] のフィールドに厳密に一致するものが表示されます。</p> <p>このウィンドウの他のエリアから [選択したレコード] にレコードを移動できます。このウィンドウで [保存] をクリックすると、このエリアに表示されたすべてのレコードと、そのレコードにリンクされた取引先レコードに電子メールが保存されます。</p> <p>注: この電子メールを保存するには、リンクされた取引先レコードが担当者に必要です。</p> |

| エリア | 含まれるレコード |
|----------------|---|
| 見つからない電子メール受信者 | 電子メールの [宛先] または [CC] フィールドに入力された名前のうち、Oracle CRM On Demandの既存の担当者にマップできないものが表示されます。 |
| 関連レコード | 電子メール受信者に対応する担当者レコードにリンクされたOracle CRM On Demandのレコード（商談など）が表示されます。 |

6 [タスクの作成] ウィンドウからは、次の操作を行えます。

| 操作 | 手順 |
|--|--|
| フォローアップタスクまたはアポイントをOracle CRM On Demandに追加する | <ol style="list-style-type: none"> 1 [保存後のオプション] エリアで、[新規タスクの作成] または [新規アポイントの作成] チェックボックスをオンにします。 2 [保存] をクリックします。 3 [新規タスク] または [新規アポイント] フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。 |
| 電子メール受信者にリンクされる新規商談またはサービスリクエストを追加する | <ol style="list-style-type: none"> 1 [選択されたレコード] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。 2 [新規商談をOn Demandに追加] または [新規サービスリクエストをOn Demandに追加] を選択します。 3 [新規商談] または [新規サービスリクエスト] フォームの情報を更新します。 4 [保存] をクリックします。 |
| 電子メール受信者を担当者または見込み客として追加する | <ol style="list-style-type: none"> 1 [見つからない電子メール受信者] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。 2 [新規担当者をOn Demandに追加]（新しい担当者レコードの場合）または [新規見込み客をOn Demandに追加]（新しい見込み客レコードの場合）を選択します。 3 [新規担当者] または [新規見込み客] フォームの情報を更新します。 4 [保存] をクリックします。 電子メール受信者の名前がウィンドウの [選択したレコード] エリアに移動します。 |

| | |
|--|---|
| <p>この電子メールを完了タスクとして追加する</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 [選択したレコード] エリアにレコードが表示されていることを確認します。 2 [保存] をクリックします。 <p>電子メールは、[選択したレコード] エリアの各レコードにリンクされた完了タスクとして、これらのレコードにリンクされた取引先とともに保存されます。[活動詳細] に表示されるデフォルト値は、更新するまで使用されます。</p> |
| <p>この電子メールを別のレコードにリンクする</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 タスクの作成ウィンドウで、見つかったレコードをダブルクリックし、これらのレコードを [選択したレコード] エリアに移動します。 2 (オプション) [活動詳細] エリアのデフォルト設定を更新します。 3 [保存] をクリックします。 <p>この電子メールは、選択したレコードにリンクされたタスクとして、[活動詳細] エリアに表示される値とともに保存されます。</p> |
| <p>[選択したレコード] エリアからレコードを削除する</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ レコードをダブルクリックします。このレコードは、この電子メールにリンクされないようにウィンドウの左側に移動します。 |
| <p>Oracle CRM On Demandで、その他の担当者、取引先、商談、見込み客、またはサービスリクエストを検索する</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 [検索] ドロップダウンリストで、レコードタイプを選択します。 2 検索する名前を入力します。 3 [提出] をクリックします。 <p>その名前に一致するレコードが [検索結果] エリアに表示されます。</p> |
| <p>レコードを更新します</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 レコードを右クリックします。 2 [編集] を選択します。 3 [編集] フォームの情報を更新します。 4 [保存] をクリックします。 |
| <p>Oracle CRM On Demandの電子メールアドレスをこのメールから更新する</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 [検索結果] エリアで、レコードを右クリックします。 2 [電子メールアドレスを関連付ける] を選択しま |

| | |
|---|---|
| | <p>す。</p> <p>3 [担当者を受信者と関連付ける] ウィンドウで、更新された電子メールアドレスをドロップダウンリストから選択します。</p> <p>4 [保存] をクリックします。</p> <p>新しい電子メールアドレスが担当者レコードに表示されます。</p> |
| レコード名、電子メールアドレス、関連するレコード名などのレコード情報を表示する | <p>■ レコードの上にマウスを移動し、ヒントが表示されるまでそのままにして、この情報を表示します。</p> |

電子メールを送信し、その電子メールをOracle CRM On Demandに追加するには

- 1** Microsoft Outlook の場合は、ツールバーの [新規作成] をクリックします。Lotus Notes の場合は、[新規メモ] ボタンまたは [返信] ボタンをクリックします。
- 2** (オプション) Oracle CRM On Demand担当者レコードから電子メール受信者を追加します。
 - a** メッセージウィンドウで、[CRM On Demand検索] フィールドに名前を入力します。
 - b** Enterキーを押します。
Oracle CRM On Demandで見つかった担当者がウィンドウに表示されます。
 - c** [宛先]、[CC]、または[BCC] のいずれかのオプションを選択します。
 - d** [選択] をクリックします。

注意: 100文字を超える長さの電子メールアドレスを入力した場合は、Outlook Email Integrationクライアントによってその電子メールアドレスが無視され、タスクがOracle CRM On Demandに追加されません。

- 3** 通常に電子メールを送信する場合と同様に、その他の情報を入力します。
注意: Oracle Outlook Email Integration On Demandを使用している場合、電子メールの添付ファイルとしてイメージをアップロードする必要があります。この統合では電子メールに埋め込まれたイメージは、電子メールから削除されます。
- 4** 次の該当する操作を行います。
 - Microsoft Outlookでは、[CRM On Demandに送信して追加] をクリックします。
 - Lotus Notesでは、[Oracleに送信して追加] をクリックします。

[保存] をクリックすると、選択した受信者に電子メールが送信され、電子メールは、タスクの作成ウィンドウの情報に従って保存されます。

Oracle CRM On Demand Integration for Officeの使用

Oracle CRM On Demand Integration for Officeは、次のダウンロード可能なテンプレートファイルで構成されます。

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード)

これらのテンプレートファイルにより、Microsoft WordおよびMicrosoft Excelで特別なツールバーを使用できます。これらのツールバーを使用すると、Oracle CRM On DemandのデータをMicrosoft

WordやExcel内で操作して、ダイレクトメール、大量電子メール、または更新可能なオフラインレポートを作成したり、マーケティングキャンペーンで使用する担当者リスト（コールするセグメント）を作成することができます。

Oracle CRM On Demand Integration for Officeテンプレートを使用する方法について、次のセクションで説明します。

- [Mail Merge for Word の使用](#) (参照 "[Mail Merge for Wordの使用](#)" ページ 903)。Microsoft WordのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。Mail Merge for Wordテンプレートを開くための適切な方法を示し、Oracle CRM On Demandのデータを使用してダイレクトメールや大量電子メールをMicrosoft Wordで作成する方法を説明します。
- [Reports and Analysis for Excelの使用](#) (ページ 908)。Microsoft ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。Reports and Analysis for Excelテンプレートによるレポートの作成に関する背景情報を提供し、Reports and Analysis for Excelを使用して既存のレポートを実行したり新しいレポートを作成したりする方法について説明します。
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) の使用](#) (ページ 913)。Microsoft ExcelのTarget Builder (ターゲットビルダ) ツールバーについて説明します。セグメントタイプに関する背景情報と、セグメントを作成、アップロード、およびエクスポートする方法について説明します。

注： Oracle CRM On Demand Integration for Officeを使用するには、管理者に依頼して、Oracle CRM On DemandでWebサービスを有効化する必要があります。

注： 認証されたプロキシを利用するネットワークはサポートされません。

Mail Merge for Wordの使用

Mail Merge for Wordを使用すると、Oracle CRM On DemandのデータをMicrosoft Wordにダウンロードし、ダイレクトメールまたは一括電子メールを作成できます。その前に、Mail Merge for Wordのテンプレートを設定する必要があります。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード](#) (ページ 905)
- [Mail Merge for Wordのテンプレートの作成](#) (ページ 905)
- [Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#) (ページ 906)

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて](#) (ページ 904)

Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて

Mail Merge for Wordには、Oracle CRM On Demandデータとのメールマージを作成するために使用するOn Demand Integrationツールバーがあります。

注 : Microsoft Office 2007を使用している場合は、[アドイン] タブにOn Demand Integrationツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべてのOn Demand Integrationオプションが表示されます。

次の表では、Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーで使用できるオプションについて説明します。

| ツールバーオプション | 説明 |
|---------------------|--|
| 1. オンデマンドデータの取得 | Oracle CRM On Demandにサインインして、データをMicrosoft Wordにダウンロードできます。オプションは、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[商談]、[サービスリクエスト]、および[保存済みリストを使用する]です。[保存済みリストを使用する]を選択すると、リストとしてマシンに保存されている既存のデータソースを選択できます。 |
| 2. 受取人の絞り込み | ダウンロードされたデータからやりとりする受取人を選択できます。 |
| 3. メッセージの絞り込み | 次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none">■ 自動テキスト : 事前に指定されているフィールドをメッセージに挿入できます。[自動テキスト] オプションを使用して終わりの行を各メッセージに挿入できます。■ Oracleフィールドの挿入 : Oracle CRM On Demandレコードのフィールドをメッセージに挿入できます。たとえば、Full_Nameを各メッセージの挨拶に挿入することができます。 |
| 4. プレビュー | 各メッセージをプレビューできます。矢印を使って各メッセージにスクロールできます。 |
| 5. メッセージの印刷または送信 | データをテンプレートにマージして印刷したり、個々のWordドキュメントのマージしたり、アドレスが指定された電子メールメッセージにマージして送信したりできます。 |
| 6. オンデマンド活動としてログを記録 | 連絡内容のレコードとしてOracle CRM On Demandに活動を作成できます。この単一の活動はメッセージの各受取人に関連付けられます。送信されるテンプレートのテキストは、この活動の説明に自動的に挿入されます。 |

Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード

Mail Merge for Wordテンプレートを使用すると、On Demand IntegrationツールバーがMicrosoft Wordに追加されます。次の手順では、テンプレートをダウンロードする方法について説明します。

Mail Merge for Wordテンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。
Oracle.comアカウントがすでにある場合、My Oracle Supportには、登録せずにサインインできます。Oracle.comアカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Supportのナレッジページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、Oracle Mail Merge for Wordテンプレートをダウンロードするためのリンクをクリックします。
- 3 Webページに表示された手順に従ってテンプレートをダウンロードします。

Mail Merge for Wordのテンプレートの作成

Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーが各テンプレートファイルに添付されています。次の手順では、On Demand Integrationツールバーを使用してMail Merge for Wordテンプレートを作成する方法を説明します。このツールバーを使用してMail Merge for Wordテンプレートを作成すると、テンプレートに埋め込まれているパーソナライゼーションがOracle CRM On Demandデータでサポートされます。

Mail Merge for Wordテンプレートを開く方法

Mail Merge for Wordが、作成または変更するテンプレートに添付されるようにするには、元のテンプレートファイルを常に開いておく必要があります。元のテンプレートファイルが開いているかどうかはタイトルバーで確認します。ドキュメントのタイトルには、.dot拡張子が付いています。

注： ファイルをダブルクリックして開かないでください。なぜなら、テンプレートファイルに基づいた新しいWordドキュメントが開くだけだからです。このモードで変更を保存すると、On Demand Integrationツールバーが添付されていない標準のWordドキュメントが保存されます。

Mail Merge for Wordテンプレートを作成または変更するには

- 1 ダウンロードしてローカルに保存したMail Merge for Wordテンプレートを右クリックして [開く] を選択します。

Microsoft Wordでファイルが開きます。

- 2 On Demand IntegrationツールバーとWord機能を使用して標準の連絡文書を作成します。

受信者の絞込み、Oracle CRM On

Demandフィールドの挿入、プレビューなどを実行できます。ツールバーを使用して連絡文書を作成する方法の詳細については、「[Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#) (ページ 906)」を参照してください。

- 3 テンプレートを保存する前に、次のようにテンプレートからデータソースのリンクを解除します。

- a Microsoft Word Mail Mergeツールバーの [メイン文書の設定] ボタンをクリックします。

- b [メイン文書のタイプ] ダイアログボックスで、[標準のWord文書] ラジオボタンを選択します。

注： Microsoft Word Mail

Mergeツールバーが表示されない場合は、[Word] メニューバーの [表示]、[ツールバー]、[差し込み印刷] の順にクリックして表示します。Microsoft Office 2007を使用している場合は、[差し込み印刷] タブ、[差し込み印刷の開始] の順にクリックします。

注意： データソースを切断する前にテンプレートを保存および公開する場合、ファイルは、使用時にローカルマシン上のデータソースに接続しようとします。

- 4 次の該当する操作を行います。

- 新しいテンプレートを保存している場合は、[ファイル]、[名前をつけて保存] の順に選択します。
- 既存のテンプレートに変更を保存している場合は、[ファイル]、[名前を付けて保存] の順に選択します。

Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成

Mail Merge for Wordを使用すると、Oracle CRM On

DemandデータをダウンロードしてWordドキュメントにマージできます。次の手順では、担当者を例として使用していますが、見込み客、取引先、商談、およびサービスリクエストからOracle CRM On

Demandデータを使用するか、またはローカルに保存した受取人リストを使用してメールマージを作成することもできます。

注： ダウンロードできるレコードの最大数は 4000 です。

Mail Merge for Wordを使用してダイレクトメールまたは一括電子メールを作成するには

- 1 ダイレクトメールに使用するWordテンプレートファイルを開きます。
- 2 On Demand Integrationツールバーで、[オンデマンドデータの取得]、[担当者] の順にクリックします。
- 3 Oracle On Demandの [サインイン] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックしてOracle CRM On Demandにサインインします。

- 4 [リストを定義] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a [フィルター] タブで、Wordにダウンロードするデータの条件を定義します。
フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#) (ページ 120)」を参照してください。
 - b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報のフィールドを選択します。フィールドは、最大40まで選択できません。
現在のテンプレートがスキャンされ、必要な各フィールドが自動的に選択されます。テンプレートに挿入する追加フィールドを選択すると、さらに通信をパーソナライズできます。
注： 通信内容を送信するために必要な情報のフィールドも追加する必要があります。たとえば、一括電子メールを送信する場合は、受信者ファイルに電子メールアドレスを含める必要があります。
 - c [OK] をクリックします。
- 5 [リストを保存] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a その後の使用のためにリストをローカルに保存する場合は、[はい] をクリックします。[名前を付けて保存] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力してから[保存] をクリックします。
 - b リストを一度だけ使用する場合は[いいえ] をクリックし、[OK] をクリックします。このオプションを選択すると、受取人リストは使用後に削除される一時ファイルとして自動的に保存されます。
- 6 [Mail Merge Recipients (差し込み印刷の宛先)] ダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。
 - チェックボックスをオフにし、このフォローアップから受取人を削除します。
 - チェックボックスをオンにし、このフォローアップに受取人を含めます。受取人の編集が完了したら、[OK] をクリックします。
注： On Demand Integrationツールバーで[受取人の絞り込み] をクリックすると、[Mail Merge Recipients (差し込み印刷の宛先)] ダイアログボックスを再び開くことができます。
- 7 [Refine Message (メッセージの絞り込み)] をクリックしてWordドキュメントにOracle CRM On Demandのフィールドまたは定型句を挿入します。[Refine Message (メッセージの絞り込み)] ボタンの詳細については、「[Mail Merge for Wordの使用](#) (ページ 903)」を参照してください。
- 8 [プレビュー] をクリックし、矢印ボタンを使用して各メッセージをスクロールし、印刷されるか、または電子メールで送信された場合にどのように表示されるかを確認します。
[プレビュー] ボタンの詳細については、「[Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて](#) (ページ 904)」を参照してください。
- 9 [印刷] または[Send Message (メッセージの送信)] をクリックし、次のいずれかを行います。
 - a 別のWordドキュメントに送信する場合は、[Merge to Document (文書へ差し込み)] を選択します。
 - b 印刷する場合は、[Merge to Printer (プリンタに差し込み)] を選択します。
 - c 一括電子メールとして配布する場合は、[Send as Email (電子メールとして送信)] を選択します。

- d 一括ファックスとして配布する場合は、[Send as Fax (ファックスとして送信)] を選択します。

注： 一括ファックスとして配布する場合は、まずMicrosoft Officeを設定する必要があります。詳細については、Microsoft Officeのヘルプファイルで「ファックス」を検索してください。

- 10 (オプション) [Log as On Demand Activity (On Demand活動として記録)] をクリックし、メールマージ用に選択されたすべての取引先に関連付けられた単一のOracle CRM On Demand活動を作成します。活動の[説明] フィールドには、テンプレートのテキストが自動的に入力されます。[タスク] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

Reports and Analysis for Excelの使用

Reports and Analysis for Excelを使用すると、Oracle CRM On DemandデータをMicrosoft Excelにダウンロードして、このデータを使用してレポートを作成できます。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて](#) (ページ 908)
- [Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#) (ページ 909)
- [Reports and Analysis for Excelテンプレートのダウンロード](#) (ページ 909)
- [Reports and Analysis for Excelを使用したレポートの作成](#) (ページ 910)

Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて

Reports and Analysis for Excelには、Oracle CRM On Demandのデータを使用してレポートを作成できるOn Demand Integrationツールバーが含まれています。

注： Office 2007を使用している場合は、[アドイン] タブにOn Demand Integrationツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべてのOn Demand Integrationオプションが表示されます。

次の表では、Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。

| ツールバーオプション | 説明 |
|---|--|
| Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定) | Oracle CRM On Demandにサインインして、データをExcelにダウンロードできます。 |
| Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新) | Excelに表示しているデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。 |

Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について

Reports and Analysis for Excel を使用して、Oracle CRM On Demandデータをダウンロードし、そのデータをMicrosoft Excel で操作することができます。Reports and Analysis for Excel のOn Demand Integrationツールバーの [Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)] をクリックすると、[レポートを設定] ダイアログボックスが表示されます。[レポートを設定] ダイアログボックスを使用して、既存のレポートを編集したり、新しいレポートを作成したり、既存のレポートを削除したりできます。次の表では、[レポートを設定] ダイアログボックスで使用可能なオプションについて説明します。

| ボタン | コメント |
|---------|---|
| レポートを編集 | クリックして、選択したレポートに含まれているフィルター設定やフィールドを変更します。 |
| 新規レポート | クリックして、選択したレポートタイプのカスタムレポートを作成します。選択したレポートタイプの標準フィールドやカスタムフィールドそれぞれに対して、フィルター条件を設定できます。リストでのフィルター基準設定については、「 リストの使用 (ページ 120) 」を参照してください。 |
| レポートを削除 | クリックして、Excelブックのレポートを削除します。 |
| 実行レポート | クリックして、現在選択しているレポートを実行します。このレポートは、実行後に新しいワークシートとしてブックに追加されます。 |
| 終了 | クリックして、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じます。 |

Reports and Analysis for Excelテンプレートのダウンロード

Reports and Analysis for Excelテンプレートにより、Microsoft ExcelにOracle CRM On Demand Integrationツールバーが追加されます。次の手順では、テンプレートをダウンロードする方法について説明します。

Reports and Analysis for Excelテンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックします。
- 2 [サポート] タブをクリックします。
- 3 [My Oracle Supportログイン] をクリックします。
- 4 [サインイン] をクリックし、サインインの資格情報を入力します。
- 5 ナレッジベースの検索フィールドで、1800044.1と入力し、検索を開始します。
- 6 Oracle Reports and Analysis for Excelテンプレートのリンクをクリックします。
- 7 Webページ上の指示に従って、テンプレート (zipファイル) をダウンロードします。
- 8 ZIPファイルをローカルディレクトリに解凍します。

Reports and Analysis for Excelを使用したレポートの作成

このセクションでは、次のトピックについて説明します。

- 既存のレポートの実行
- 新規レポートの作成

既存のレポートの実行

次の手順では、Reports and Analysis for Excelを使用して既存のレポートを実行する方法について説明します。また既存のレポートを編集する方法を説明するオプションステップも含まれています。レポートを実行した後、ワークブックでデータを使用できます。ピボットテーブル、ピボットチャート、チャートやグラフを作成して、レポートワークシートに含まれる情報からフィールドを計算することができます。

注： 追加するピボットテーブル、ピボットチャート、グラフおよびチャートは新しいワークシートで作成する必要があります。そうでない場合、レポートを更新すると、上書きされる可能性があります。

既存のレポートを実行するには

- 1 Excelテンプレートファイルを開きます。
- 2 On Demand Integrationツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)] をクリックします。
- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの [レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに必要なレコードタイプを選択します。選択肢は次のとおりです。
 - 取引先
 - 担当者
 - 商談
 - 見込み客
 - サービスリクエスト
 - 解決策
 - 世帯
 - カスタムオブジェクト 1
 - カスタムオブジェクト 2
 - キャンペーン受取人

- カスタムオブジェクト 1 取引先
- カスタムオブジェクト 1 商談
- カスタムオブジェクト 2 取引先
- カスタムオブジェクト 2 商談

[Available

Reports (使用可能なレポート)] リストには、選択したレコードタイプについて使用可能なレポートが表示されません。既存のレポートを編集したり、既存のレポートを削除したり、新しいレポートを作成したりできます。[レポートを設定] ダイアログボックスの詳細については、「[Reports and Analysis for Excelによるレポートの作成について](#) (参照 "[Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#)" ページ

909)」を参照してください。新しいレポートの作成については、「[新規レポートの作成](#)」を参照してください。

- 5 [Available Reports (使用可能なレポート)] リストから既存のレポートを選択します。
- 6 (オプション) [レポートを編集] をクリックして、フィルター設定を変更し、現在選択されているレポートに含まれているフィールドを変更します。
 - a [Define Report (レポートを定義)] ダイアログボックスの [フィルター] タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。

フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#) (ページ 120)」を参照してください。
 - b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、[OK] をクリックします。

注: レポートに含めるフィールドは最大100個まで選択できます。
- 7 [レポートの実行] をクリックします。

要求されたデータが、レポート名のラベルの付いた新しいワークシートとしてExcelワークブックに挿入されます。
- 8 [レポートを設定] ダイアログボックスで [編集] をクリックして、Excel上でデータの編集を開始します。
- 9 [Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックして、Microsoft Excelで編集するデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。

注: [Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックすると、ワークブック内の各レポートワークシートが最新のOracle CRM On Demandデータで上書きされます。

新規レポートの作成

次の手順では、Reports and Analysis for Excelを使用して新しいレポートを作成して実行する方法について説明します。

新しいレポートを作成するには

- 1 レポートの作成に使用するExcelテンプレートファイルを開きます。

- 2 On Demand Integrationツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)] をクリックします。
- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの [レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに使用するレコードタイプを選択します。レコードタイプとしては、取引先、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、解決策があります。
[Available Reports (使用可能なレポート)] リストには、選択したレコードタイプについて使用可能なレポートが表示されません。
- 5 [新規レポート] をクリックして、独自のクエリーを作成します。
注： 新しいレポートを作成すれば、選択したレコードタイプに対するカスタムレポートを作成できます。そのレコードタイプの標準フィールドとカスタムフィールドのそれぞれに対してフィルター条件を設定できます。
- 6 [Define Report (レポートを定義)] ダイアログボックスで、以下のことを行います。
 - a [フィルター] タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。
フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」を参照してください。
 - b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、[OK] をクリックします。
注： レポートに含めるフィールドは最大100個まで選択できます。
- 7 [Save Reports (レポートを保存)] ダイアログボックスで、後で使用できるようにレポート名を [レポート名] フィールドに入力して、[保存] をクリックします。
- 8 [レポートを設定] ダイアログボックスで、作成したばかりのレポートを選択し、[実行レポート] をクリックします。
作成したばかりのレポートは、指定した名前のラベルが付いたワークシートとしてExcel上に表示されます。
- 9 必要なレポートをすべて追加した後、[終了] をクリックし、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じ、ワークシート内でのデータの使用を開始します。
- 10 [Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックして、Microsoft Excelで編集するデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。
[Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックして、ワークブック内のすべてのレポートワークシートを更新します。

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）の使用

セグメント化ウィザードを使用して、複数のレコードタイプに基づいた担当者セグメントを定義できます。セグメントとは、Oracle CRM On Demandから抽出する担当者リストのことです。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のTarget Builder（ターゲットビルダー） ツールバーについて（ページ 913）](#)
- [Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）について（ページ 913）](#)
- [Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のダウンロード（ページ 914）](#)
- [セグメントの作成（ページ 915）](#)
- [セグメントのアップロード（ページ 917）](#)
- [セグメントのエクスポート（ページ 918）](#)

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のTarget Builder（ターゲットビルダー） ツールバーについて

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）には、Oracle CRM On Demandのデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用できるTarget Builder（ターゲットビルダー） ツールバーが含まれています。

次の表では、Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のTarget Builder（ターゲットビルダー） ツールバーについて説明します。

| ツールバーオプション | 説明 |
|-------------------------------|---|
| Manage Segments（セグメントを管理） | Oracle CRM On Demandデータを使用してセグメントを作成および更新したり、セグメントをCSVファイルとしてエクスポートしたりできます。 |
| Refresh Segment（セグメントを更新） | Microsoft Excelに表示されているデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。 |
| Upload Segments（セグメントをアップロード） | Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）からセグメントのリストをOracle CRM On Demandにアップロードします。 |

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）について

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用して、Oracle CRM On Demandの取引先フィールド、担当者フィールド、商談フィールド、サービスリクエストフィールドの任意の組み合わせに

基づいて、担当者のセグメント（つまり、担当者リスト）を生成することができます。生成されるセグメントは、ターゲット企業の多次元顧客リストになります。

次のセグメントタイプを作成できます。

- **動的セグメント**：動的セグメントは、適宜更新できるセグメントです。動的セグメントを更新すると、そのセグメントで保存されていたフィルターがOracle CRM On Demandのレコードに再適用され、そのセグメントは新しいレコードで更新されます。新しいセグメントは前のセグメントを上書きします。
- **静的セグメント**：静的セグメントは、スナップショットとして保持されます。また、静的セグメントでは、リストに含める担当者を手動で選択できます。静的セグメントは更新できません。
- **外部セグメント**：外部セグメントは、外部システムまたは外部ソースのデータに基づくセグメントです。Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）は、外部のデータリストと合致するOracle CRM On Demandレコードを検出して、リンクされている担当者を返します。

また、Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）では、次のことも実行できます。

- セグメントをキャンペーン受取人としてOracle CRM On Demandにアップロードする
- セグメントをCSVファイルとしてエクスポートする

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用するシナリオ

マーケティングチームは、ドイツで、自動車セクターのエグゼクティブ対象のマーケティングイベントを開催する予定にしています。このイベントは、自社のエグゼクティブが、この四半期末前に、有効な大型の商談をまとめることができるようにするためのものです。

このビジネスをサポートするためのセグメントを生成するには、次のフィルターを適用します。

- 担当者肩書を [社長] に設定します。
- 取引先所在地を [ドイツ] に設定します。
- 取引先の業種を [自動車] に設定します。
- 商談セールスステージを [Negotiation Opportunity（交渉商談）] に設定します。
- 売上を€1,000,000より大きいと設定します。

結果生成されるセグメントは、定義した条件をすべて満たすOracle CRM On Demandの担当者リストになります。

たとえば、担当者レコードは、肩書が社長であり、加えて、条件を持たず取引先レコードと商談レコードに関連付けられているレコードのみがリストに含まれます。

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のダウンロード

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）には、Oracle CRM On Demandのデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用するTarget Builder（ターゲットビルダー）ツールバーが含まれています。次の手順では、Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）（Excelファイル）をダウンロードする方法について説明します。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) をダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。
Oracle.comアカウントがすでにある場合、My Oracle Supportには、登録せずにサインインできます。Oracle.comアカウントを持っていない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 [サポート] タブで、アドオンアプリケーションをクリックします。
- 3 アドオンアプリケーションページで、セグメント化ウィザードをクリックします。
- 4 Webページに表示された手順に従ってファイルをダウンロードします。
- 5 ファイルをローカルディレクトリに保存します。

セグメントの作成

セグメントを作成する際、最初に、作成するセグメントのタイプを指定します。次に、セグメントを定義するフィルターを設定し、セグメント名を入力し、Oracle CRM On Demandレコードからセグメントを生成します。

次の手順では、セグメントの作成手順について説明します。

作業前の準備：入力するフィルター値が、セグメントに含めるレコードの値と一致していることを確認してください。Oracle CRM On Demandでのリストのフィルター処理の詳細については、「[リストの使用 \(ページ 120\)](#)」を参照してください。

注：セグメント化ウィザードでは、複数選択ピックリストフィールドはサポートされません。

セグメントを作成するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 要求されれば、オプションを選択してマクロを有効にします。
- 4 要求されれば、Oracle CRM On Demandの電子メールアドレスとパスワードを使用してサインインします。
- 5 [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、[New (新規)] をクリックします。
- 6 [New Segment (新規セグメント)] ウィンドウで、セグメントのタイプを選択します。
 - **[Dynamic (動的)]**：セグメントの条件を保存して、Oracle CRM On Demandの最新情報でセグメントを更新します。
 - **[Static (静的)]**：担当者リストを初期フィルター処理した後、セグメントに含める担当者を指定できます。
 - **[External (外部)]**：このセグメントタイプでは、外部データリスト (外部CSVファイル) を使用して、Oracle CRM On

Demandから担当者リストを取得できます。購入したり、その他の内部データシステムから抽出したサードパーティファイルに基づいてセグメントを作成できます。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) は、Oracle CRM On Demand内のレコードとCSVファイル内のレコードとを合致させることにより、セグメントを生成します。レコードの突合せに使用するフィールドを指定できます。

- 7** (動的セグメントタイプまたは静的セグメントタイプのみ) [Set Segment Filters (セグメントフィルターを設定)] ウィンドウで、レコードタイプに適用するフィルターを設定します。

注: 数値フィールドに対するフィルター値は、千単位の区切り記号なし、および小数点ありで入力する必要があります。たとえば、米国内通貨フィールドに1000と50セントを指定する場合は「1000.50」と入力します。

- a** 最初のフィルターのレコードタイプに対応するタブをクリックします。
任意のレコードタイプにフィルターを設定すると、その条件を満たすレコードタイプにリンクされている担当者がセグメントに含まれます。
- b** [フィールド]、[条件]、および [フィルター値] を選択して、最初のフィルターを定義します。
- c** このセグメント用の全フィルターを定義し終えるまで、手順aとbを繰り返します。
- d** [Save Segment (セグメントを保存)] をクリックします。

- 8** (外部セグメントタイプのみ) セグメントを次のように設定します。

- a** [External List (外部リスト)] ウィンドウで、外部リストに含まれるレコードタイプを指定して、追加担当者フィルターを適用するかどうかを指定します。
- b** [Find External List (外部リストを検索)] ウィンドウで、CSVファイルを選択します。
- c** [External List (外部リスト)] ウィンドウで、Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) によりCSVファイルとOracle CRM On Demandフィールド間の突合せに使用するフィールドを選択し、CSVファイルのフィールドを、対応するOracle CRM On Demandフィールドにマップして、[保存] をクリックします。

- 9** [Save Segment (セグメントを保存)] ウィンドウで、セグメント名を入力し、[保存] をクリックします。

Segmentation

Wizard (セグメント化ウィザード) は、設定したすべての条件を満たすレコードの担当者リストを生成します。リストは、セグメント名として使用したラベルで、新しく作成されたワークシート内に表示されます。

注: Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) によりセグメントが生成される際、そのユーザーがOracle CRM On Demandでアクセスできるレコードのみが返されます。

- 10** (オプション、静的セグメントのみ) [List Members (メンバーをリスト)] ウィンドウで担当者を選択または選択解除して、[保存] をクリックします。

次の手順では、動的セグメントを更新する方法について説明します。

注: 動的セグメントを更新すると、セグメントは上書きされ、復元できません。

動的セグメントを更新するには

- 1 Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）（Excel）テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder（ターゲットビルダー）ツールバーで、[Refresh Segment（セグメントを更新）] をクリックします。
- 3 [Refresh Dynamic Segments（動的セグメントを更新）] ウィンドウで、セグメントを選択します。
- 4 [Refresh（更新）] をクリックします。

次の手順では、動的または静的セグメントの更新方法について説明します。

動的または静的セグメントを更新するには

- 1 Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）（Excel）テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder（ターゲットビルダー）ツールバーで、[Manage Segments（セグメントを管理）] をクリックします。
- 3 更新する動的または静的セグメントを選択します。
- 4 [Edit（編集）] をクリックします。
- 5 次の該当する操作を行います。
 - 静的セグメントに対しては、[Select Segment Members（セグメントメンバーを選択）] ウィンドウで担当者を選択または選択解除します。
 - 動的セグメントに対しては、フィルターを更新します。
- 6 [保存] をクリックします。

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）が、新しく定義された条件を使用してセグメントを生成します。

セグメントのアップロード

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）で作成するセグメントをOracle CRM On Demandにアップロードできます。セグメントをアップロードすると、Oracle CRM On Demandは、リスト内の担当者をOracle CRM On Demand内のキャンペーンにリンクします。担当者は、[キャンペーン詳細] ページの[受取人] セクションに表示されません。

次の手順では、セグメントをOracle CRM On Demandにアップロードする方法について説明します。

作業前の準備。 Oracle CRM On Demandで、セグメントをリンクするキャンペーンを作成しておきます。

セグメントをアップロードするには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Upload Segments (セグメントをアップロード)] をクリックします。
- 3 [Upload Segments (セグメントをアップロード)] ウィンドウで、次の操作を行います。
 - a アップロードするセグメントを選択します。
 - b このセグメントに対するキャンペーンを選択します。
 - c アップロードしている受取人の配送状況を選択します。
選択する値は、[キャンペーン詳細] ページの [受取人] セクションの [配送状況] カラムに表示されます。
 - d [アップロード] をクリックします。

注:1つのキャンペーンに対して合計10,000の受取人をアップロードできます。

セグメントのエクスポート

セグメントはCSVファイルとしてエクスポートして、サードパーティに配布することができます。次の手順では、セグメントをエクスポートする方法について説明します。

セグメントをエクスポートするには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、エクスポートするセグメントを選択して、[エクスポート] をクリックします。
- 4 含めるフィールドを、[Selected Fields (選択したフィールド)] エリアに移動して、必要に応じて順番を調整し、[エクスポート] をクリックします。
- 5 [Save As (名前をつけて保存)] ウィンドウで、ファイル名を入力し、目的の場所に保存します。

15 分析

注: [分析] タブにアクセスするには、ユーザーの役割に [V3 分析へのアクセス] 権限が割り当てられている必要があります。

[分析] タブでは、次のことができます。

- 時系列分析とリアルタイムレポートの作成。
- レポートおよび分析を表示するダッシュボードの作成。
- 一連の組み込み分析へのアクセス。

さらに、分析には次の機能が用意されています。

- レポートおよびダッシュボードを検索する機能。
- 高度な機能、新しいビューやグラフタイプ、およびレポートに対する新しい条件。
- モバイルデバイスに、およびiOSオペレーティングシステムで実行するブラウザに表示できるレポートおよび分析のサポート。

注: レポートと分析という用語は同等で、このドキュメントでは同じ意味で使用されています。

詳細については、次のトピックを参照してください。

[分析ホームページの使用](#) (ページ 919)

[カタログの使用](#) (ページ 921)

[お気に入りの管理](#) (ページ 921)

[フィルターの作成](#) (ページ 924)

[条件の作成](#) (ページ 925)

[アクションのデザイン](#) (ページ 929)

[分析のデザイン](#) (ページ 934)

[分析のダッシュボード](#) (ページ 1239)

分析ホームページの使用

分析ホームページは、カタログで分析およびダッシュボードを使用するための出発点です。

分析機能の使用に関する詳細を表示するには、トピックをクリックしてください。

- [カタログの使用](#) (ページ 921)
- [分析、ダッシュボード、アクションまたは条件を開く](#) (ページ 933)
- [お気に入りの管理](#) (ページ 921)
- [分析のフォルダの設定](#) (ページ 942)
- [共有分析フォルダへのユーザー参照の設定](#) (ページ 944)

分析

- [分析の概要](#) (ページ 952)
- [分析のデザイン](#) (ページ 934)
- [レポートデータの確認](#) (ページ 947)
- [分析の印刷](#) (ページ 947)
- [分析の実行](#) (ページ 948)
- [分析のダウンロード](#) (ページ 948)
- [分析名の変更](#) (ページ 950)
- [分析の削除](#) (ページ 950)
- [分析のコピーおよび移動](#) (参照 "[分析オブジェクトのコピーおよび移動](#)" ページ 951)
- [カスタム分析の公開](#) (ページ 1190)
- [アクションのデザイン](#) (ページ 929)
- [アクションの作成](#) (ページ 930)
- [条件のデザイン](#) (ページ 926)
- [条件の作成](#) (ページ 925)
- [ダッシュボードのデザイン](#) (ページ 1242)
- [ダッシュボードの作成](#) (ページ 1241)
- [ダッシュボードプロンプトのデザイン](#) (ページ 1245)
- [フィルターの作成](#) (ページ 924)
- [マイダッシュボードへのアクセス](#) (ページ 1243)
- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [分析のカスタム会計カレンダーについて](#) (ページ 933)
- [分析のレコードの表示について](#) (ページ 935)
- [分析の制限について](#) (ページ 956)
- [組み込みダッシュボード - \[顧客\] ダッシュボード](#) (ページ 1269)
- [組み込みダッシュボード - \[マーケティングの効果\] ダッシュボード](#) (ページ 1271)
- [組み込みダッシュボード - \[概観\] ダッシュボード](#) (ページ 1270)
- [組み込みダッシュボード - \[パイプライン\] ダッシュボード](#) (ページ 1270)
- [組み込みダッシュボード - \[セールス効果\] ダッシュボード](#) (ページ 1270)
- [組み込みダッシュボード - \[サービス\] ダッシュボード](#) (ページ 1271)

カタログの使用

検索機能を使用してカタログのオブジェクトを検索できます。

[ホーム] タブからオブジェクトを検索するには

- 1 [ホーム] タブの [検索] フィールドで、下向き矢印をクリックして検索するオブジェクトタイプを選択します。
- 2 [検索] フィールドの横にあるフィールドにカーソルを置き、オブジェクトの名前または説明の一部またはすべてを入力します。
- 3 [検索] をクリックして検索を開始します。検索基準に一致する結果が [カタログ] ページに表示されます。

[カタログ] ページの機能を使用して、検索基準を指定します。この検索方法は、オブジェクトの名前、場所またはタイプがわかっている場合に便利です。

[カタログ] からオブジェクトを検索するには

- 1 [カタログ] をクリックします。
- 2 [カタログ] ページで、[検索] をクリックします。
- 3 [検索] ペインで、検索基準を指定します。次のオプションを考慮します。
 - **検索:** 入力した文字が名前に含まれているオブジェクトおよびフォルダがすべて表示されます。
 - **場所:**
検索するフォルダを選択します。管理者および管理者権限を保持するユーザーは、カタログのルートフォルダを検索できます。
 - **タイプ:** 検索するオブジェクトの種類を選択します（たとえば、[条件] や [フィルター] ）。
- 4 [検索] をクリックします。

検索基準を満たすフォルダまたはオブジェクトが [カタログ] エリアに表示されます。

お気に入りの管理

お気に入り機能を使用して、定期的に表示したり、別の機会に再度表示する必要があるカタログオブジェクトをブックマークします。オブジェクトをお気に入りに設定した後は、[お気に入りの管理] ダイアログを使用して、カテゴリを作成してお気に入りを整理し、最も直観的な順序でお気に入りを並べ替えられます。お気に入りにマークしたオブジェクトや [お気に入り] をクリックして作成したカテゴリのリストにアクセスできます。

【お気に入り】リストにオブジェクトを追加するには、複数の方法があります。定期的に表示したり、再度表示する必要があるカタログオブジェクトをお気に入りとしてブックマークできます。たとえば、カタログの上顧客分析を定期的に表示できます。分析をお気に入りとして設定できます。【お気に入り】リストにオブジェクトを追加すると、オブジェクトのアイコンが更新されて金色の星が表示されます。

【カタログ】ページを使用してオブジェクトを【お気に入り】リストに追加するには

- 1 【カタログ】ページに移動し、【お気に入り】リストに追加するオブジェクトを参照します。
- 2 オブジェクトを右クリックし、【お気に入りに追加】を選択します。オブジェクトが【お気に入り】リストに追加され、星アイコンがオブジェクトのアイコンに追加されます。

オブジェクトを表示または編集中に【お気に入り】リストに追加するには

- 1 オブジェクトを表示または編集します。
- 2 【お気に入り】にマウスカーソルを重ね、【お気に入りに追加】を選択します。オブジェクトが【お気に入り】リストに追加されます。

お気に入りオブジェクトへのアクセス

オブジェクトをお気に入りとしてタグ付けした後は、【お気に入り】メニューを使用してお気に入りのリストを表示し、お気に入りオブジェクトを参照して選択できます。

お気に入りオブジェクトにアクセスするには

- 1 【お気に入り】メニューにマウスカーソルを重ねます。お気に入りにマークしたオブジェクトのリストが表示されます。
- 2 オブジェクトおよびカテゴリのリストをスクロールし、オブジェクトをクリックして選択します。

お気に入りの整理

次のタスクを使用して、【お気に入り】リストの項目を整理します。

お気に入りカテゴリを作成するには

- 1 【分析】タブで【お気に入り】をクリックし、【お気に入りの管理】を選択します。【お気に入りの管理】ダイアログが表示されます。
- 2 カテゴリツリーまたは選択カテゴリエリアで、新しいカテゴリを追加する場所を参照して選択します。
- 3 ツールバーで、【新規カテゴリ】をクリックします。【新規カテゴリ】ダイアログが表示されます。

- 4 カテゴリーに一意の名前を入力し、[OK] をクリックします。新しいカテゴリーが表示されます。

お気に入りオブジェクトの順序を変更するには

- 1 [分析] タブで [お気に入り] をクリックし、[お気に入りの管理] を選択します。[お気に入りの管理] ダイアログが表示されます。
- 2 カテゴリーツリーまたは選択カテゴリーエリアで、順序を変更するカテゴリーまたはオブジェクトの場所を参照します。次のアクションを実行して、お気に入りの順序を変更できます。
 - オブジェクトまたはカテゴリーを選択し、移動ボタンをクリックしてオブジェクトを [お気に入り] リスト内で上または下に移動します。
 - オブジェクトをカテゴリーにドラッグアンドドロップします。カテゴリーをネストするには、カテゴリーを別のカテゴリーにドラッグアンドドロップします。
 - ある場所でオブジェクトまたはカテゴリーをコピーし、別の場所に貼り付けます。
 - カテゴリー名を変更します。
 - 選択したカテゴリーまたはカテゴリー内のオブジェクトをアルファベットの昇順または降順に並べ替えます。
- 3 [OK] をクリックします。順序を変更したオブジェクトおよびカテゴリーが保存され、[お気に入り] リストに表示されます。

【お気に入り】からのオブジェクトの削除

【お気に入り】リストから項目を削除できます。定期的アクセスする必要がなくなったオブジェクトを【お気に入り】リストから削除できます。たとえば、定期的アクセスする必要がなくなった前年の上顧客分析を【お気に入り】リストから削除できます。【お気に入り】リストからオブジェクトを削除すると、オブジェクトのアイコンは、金色の星が付いたアイコンからオブジェクトの標準のアイコンに変わります。

【カタログ】ページを使用してオブジェクトを【お気に入り】リストから削除するには

- 1 【カタログ】ページに移動し、【お気に入り】リストから削除するオブジェクトを参照します。
- 2 オブジェクトを右クリックし、【お気に入りから除去】を選択します。オブジェクトが【お気に入り】リストから削除されます。

オブジェクトを表示または編集中に【お気に入り】リストから削除するには

- 1 オブジェクトを指定のビューまたはエディターに表示または編集します。
- 2 【お気に入り】メニューにマウスカーソルを重ねます。お気に入りのマークしたオブジェクトのリストが表示されます。
- 3 【お気に入りから除去】をクリックします。オブジェクトが【お気に入り】リストから削除されます。

「お気に入りの管理」ページを使用してオブジェクトを「お気に入り」リストから削除するには

- 1 「お気に入り」メニューにマウスカースルを重ねます。お気に入りにマークしたオブジェクトのリストが表示されます。
- 2 「お気に入りの管理」をクリックします。「お気に入りの管理」ダイアログが表示されます。
- 3 削除するオブジェクトを参照して選択します。
- 4 「削除」をクリックします。
- 5 「OK」をクリックします。オブジェクトがリストから削除されます。

フィルターの作成

複数の分析およびダッシュボードで再利用できる名前付きフィルターを作成できます。再利用可能な名前付きフィルターを作成することで、自分または他のユーザーがデザインした分析およびダッシュボードを一貫して簡単に作成できます。

名前付きフィルターを作成するには

- 1 「分析」タブをクリックします。
 - 2 「新規」をプルダウンし、「フィルター」を選択します。
 - 3 サブジェクトエリアを選択ダイアログボックスで、サブジェクトエリアをクリックします。
- フィルターのデザインの詳細は、「[フィルターのデザイン](#) (ページ 924)」を参照してください。

フィルターのデザイン

複数の分析およびダッシュボードで再利用できる名前付きフィルターを作成できます。再利用可能な名前付きフィルターを作成することで、自分または他のユーザーがデザインした分析およびダッシュボードを一貫して簡単に作成できます。

名前付きフィルターを作成するには

- 1 分析ホームページから、「新規」をプルダウンし、「フィルター」を選択します。
- 2 サブジェクトエリアを選択ダイアログで、フィルターを作成するサブジェクトエリアを選択します。
- 3 「フィルター」エディターの「サブジェクトエリア」ペインで、フィルターを作成するカラムをダブルクリックします。

- 4 [新規フィルター] ダイアログの [演算子] フィールドで、フィルターの演算子を選択します。選択可能な演算子のリストは、選択したカラムのタイプに基づいて設定されます。
- 5 [値] フィールドで、フィルターまたは条件を適用する際に使用する1つ以上の値を指定します。次のことができます。
 - セミコロンを使用して値を区切り、値を入力します。
 - リストまたはカレンダーから値を選択します。
- 6 特定の値を検索するには、リストボックスの [検索] をクリックします。値を検索して選択できる [値を選択] ダイアログが表示されます。
- 7 [詳細オプションの追加] ボタンをクリックして、SQL式、セッション変数、リポジトリ変数またはプレゼンテーション変数をフィルターに追加します。SQL式または変数を使用してフィルターの値を設定する場合は、[値] フィールドを空白にしておきます。
- 8 一致するプロンプトの値によって、または分析内で別のレポートに移動したときに、フィルターの値が上書きされないように保護するには、[フィルタの保護] ボックスを選択します。分析内でレポートから別のレポートに移動すると、最初のレポートで指定したプロンプト値が2番目のレポートに転送されます。
- 9 フィルターをSQL文に変換するには、このフィルターをSQLに変換するボックスを選択します。
[高度なSQLフィルター] ダイアログボックスが表示されます。
注:
これは1方向の変換です。このフィルターをSQLに変換するボックスを選択すると、フィルターを編集ダイアログではフィルタを表示および編集できなくなります。
フィルターをSQL文に変換した後は、高度なSQLフィルターダイアログでのみSQL文をフィルター項目として表示および編集できます。
- 10 フィルターの基準の指定が完了した後、[OK] をクリックします。
- 11 [保存] をクリックします。
- 12 [名前を付けて保存] ダイアログで、フィルターを保存するフォルダに移動し、[名前] フィールド（最大512文字）および（オプション）[説明] フィールドを入力して [OK] をクリックします。

条件の作成

条件は分析の評価に基づいて単一のブール値を返すオブジェクトです。

条件を作成するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [新規] をプルダウンし、[条件] を選択します。

- 3 [新規条件] ダイアログボックスで、次のフィールドを指定します。
 - a [次に基づいて条件を作成] で、メニューをプルダウンし、条件のベースとなるオブジェクトタイプに [分析] を選択します。
 - b [参照] をクリックし、選択したタイプの特定のオブジェクトに移動して [OK] をクリックします。
 - c オブジェクトタイプおよび選択した特定の項目に応じて、オブジェクト内にフィルターが存在し、プロンプトとして表示されることがあります（つまり、オブジェクトが表示されているときに、値を選択して表示内容を変更できます）。これらのプロンプトはインタラクティブで、選択内容に基づいて出力を調整できます。ただし、条件はインタラクティブに選択できないため、そのパラメータごとに [編集] をクリックして単一の演算子と値を選択する必要があります。たとえば、[より小さい] 演算子を選択し、値を選択します。
 - d [行数が次の場合はTrue] に対して、演算子と値を選択します。
- 4 (オプション) 条件をテストするには、[テスト] をクリックします。

条件を実行すると、パラメータ（ある場合）を使用してオブジェクトが評価され、[行数が次の場合はTrue] がテストされ、条件に対して真または偽の値が判断されます。条件は真または偽の値を返します。

条件の詳細は、「[条件のデザイン](#) (ページ 926)」を参照してください。

条件のデザイン

条件は分析の評価に基づいて単一のブール値（真または偽）を返すオブジェクトです。分析が行を返す場合、条件は真です。分析が行を返さない場合、条件は偽です。

たとえば、条件では、分析の結果が0より大きい行数を返すかどうかを評価できます。

- 分析から少なくとも1行が返る場合、条件は真と評価されます。
- 分析が行を返さない場合は、条件が偽と評価されます。

条件を使用して次のことを判断します。

- アクションリンク（クリックされた実行アクション）をダッシュボードページに表示するかどうか
- セクションおよびその内容をダッシュボードページに表示するかどうか

様々な種類の条件を使用して、分析でアクションリンクが有効になっているかどうかを判断することもできます。

名前付き条件について

名前付き条件とは、ダッシュボードページで再利用できるように、定義してから名前を付けてプレゼンテーションカタログに保存する条件です。名前付き条件は、[新規] メニューから条件を作成する際、分析およびインタラクティブレポートで条件を選択して作成します。

インライン条件について

インライン条件とは使用時に定義する条件で、名前を付けてカタログに保存しません。かわりに、ダッシュボードページの一部として保存されます。インライン条件は、その条件が含まれているダッシュボードが削除されると自動的に削除されます。これにより、理にかなった条件のカタログ管理が単純化されます。

次の場合にインライン条件を作成できます。

- アクションリンクをダッシュボードページに追加し、そのアクションリンクを条件付きで表示するように指定する場合。
- セクションをダッシュボードページに追加し、そのセクションを条件付きで表示するように指定する場合。

名前付き条件の作成

ダッシュボードで再利用できる名前付き条件を作成できます。

名前付き条件を作成するには

- 1 [分析] タブで [新規] メニューをプルダウンし、[条件] を選択します。
- 2 [新規条件] ダイアログで、次のフィールドを指定します。
 - a [次に基づいて条件を作成] ボックスで、分析のベースにする条件を選択します。
 - b プロンプトとして表示されたフィルターを必要に応じて編集します。
注: プロンプトとして表示されたフィルターに値を指定した場合、使用時にはこれらの値を上書きできません。
 - c 次のように評価基準を指定します。
 - [行数が次の場合は条件がtrue] エリアで、条件を指定します。
 - [演算子] ボックスで、行数に適用する演算子を選択します。
 - [行数] ボックスで、評価する行数を指定します。
 - d (オプション) [テスト] をクリックして条件をテストします。
注: 条件がプライベートの分析に基づいている場合は、[/共有フォルダ] フォルダに保存できません。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 [名前を付けて保存] ダイアログで、条件を保存するフォルダに移動し、[名前] フィールド (最大512文字) および (オプション) [説明] フィールドを入力して [OK] をクリックします。

ステージングから本番への分析オブジェクトのコピー

分析オブジェクト (条件を除くすべてのオブジェクトタイプ) および分析オブジェクトが含まれているフォルダは、ステージング環境から本番環境にコピーできます。この機能では、Oracle CRM On

分析

Demandのあるバージョンから別のバージョンには分析オブジェクトがコピーされないため、ステージング環境と本番環境の両方で同じバージョンのOracle CRM On Demandを使用する必要があります。

コピーするには、ステージング環境で分析オブジェクトまたはフォルダをアーカイブし、それを本番環境でアンアーカイブする方法を使用します。アーカイブおよびアンアーカイブする方法について、次の手順で説明します。

ステージング環境で分析オブジェクトまたはフォルダをアーカイブするには

- 1 ステージング環境にサインオンします。
- 2 [分析] タブをクリックします。
- 3 [カタログ] をクリックします。
- 4 コピーする分析オブジェクトまたはフォルダに移動します。
- 5 フォルダまたは分析オブジェクトの名前で、右クリック（またはビュータイプに応じて [詳細] メニューをプルダウン）し、[アーカイブ] を選択します。
[アーカイブ] ダイアログボックスが開きます。
- 6 [OK] をクリックします。
レポート名.Catalogを開いていますというダイアログボックスが開きます。
- 7 ファイルの保存が選択されていることを確認し、[OK] をクリックします。
ファイルブラウザのダイアログボックスが開きます。
- 8 コンピューターのフォルダに移動して、[保存] をクリックします。
すべてのダイアログボックスが閉じて、アーカイブ (.Catalog) ファイルがコンピューターに保存されます。
- 9 ステージング環境からサインアウトします。

アーカイブファイルを本番環境でアンアーカイブするには

- 1 本番環境にサインインします。
- 2 [分析] タブをクリックします。
- 3 [カタログ] をクリックします。
- 4 アンアーカイブしたオブジェクトまたはフォルダを格納する保存先フォルダに移動します。
- 5 保存先フォルダで、右クリック（またはビュータイプに応じて [詳細] メニューをプルダウン）し、[アンアーカイブ] を選択します。
[アンアーカイブ] ダイアログボックスが開きます。

- 6 [参照] をクリックし、前の手順でコンピューターに保存したアーカイブ (.Catalog) ファイルに移動して、[開く] をクリックします。
- 7 [置換] ドロップダウンメニューで、次の中から選択します。
 - **すべて**。可能なすべてのファイルをアーカイブから保存先フォルダに貼り付けます。
 - **古い**。可能なすべてのファイルをアーカイブから貼り付けますが、ソースより古い場合にのみ既存のファイルを上書きします。
 - **なし**。(デフォルト) 可能なすべてのファイルをアーカイブから貼り付けますが、保存先フォルダにある既存のファイルは上書きしません。
- 8 [OK] をクリックします。
分析オブジェクトまたはフォルダが、ステージングから本番にコピーされます。

注: ファイルサイズの制限は20 MBです。

ステージングには作成し、本番には作成しなかったカスタムオブジェクトまたはカスタムフィールドを参照するオブジェクトをアンアーカイブすると、アンアーカイブされたオブジェクトはステージング環境と同じように機能しない可能性があることに注意してください。また、本番環境に存在していない他の分析オブジェクトを参照するオブジェクトをアンアーカイブした場合も、これらのオブジェクトは期待どおりに機能しない可能性があります。

アンアーカイブしたオブジェクトまたはフォルダには、保存先フォルダから表示ルールが継承されます (ある場合)。

アクションのデザイン

アクションを使用してデータおよび計算をインタラクティブにできます。アクションは、関連するコンテンツまたはWebページに移動する機能を提供します。

アクションは、分析およびダッシュボードページに挿入できます。アクションは、次のようにして実行されます。

- 次のオブジェクトに埋め込まれているアクションリンクをクリックするエンドユーザーによって明示的に
 - グラフなどの特定のビューのカラムの見出し、カラムの値および階層レベルの値に対する分析や、テーブルおよびピボットテーブルの合計および総計の分析
 - ダッシュボードページ
- [ホーム] ページまたは [カタログ] ページから直接

たとえば、セールスマネージャーは、売上が特定のしきい値に達していない地域のセールスマネージャーとのミーティングを希望しているとします。アクションオブジェクトをセールスマネージャーのダッシュボードに埋め込み、単にリンクをクリックすることでセールスマネージャーがそのミーティングをスケジュールするようにできます。

アクションリンクおよびアクションリンクメニューについて

アクションリンクおよびアクションリンクメニューは、データプレゼンテーションにインタラクティブ性を提供します。アクションリンクとは、分析またはダッシュボードページに埋め込んだアクションへのリンクで、クリックすると関連するアクションが実行されます。

分析では、複数のアクションリンクがリストに表示されます。ダッシュボードページでは、アクションリンクをスタンドアロンリンクとして追加することも、複数のアクションリンクをアクションリンクメニューにまとめてグループ化することもでき

分析

まず、アクションリンクメニューでは、データから取得したビジネスインサイトに基づいて実行する適切なアクションを、アクションリンクのリストから選択できます。

さらに、データに応じて、各アクションリンクを条件付きで表示することもできます。この強力な機能によって、表示されるデータに基づいて、適切な次のステップを提示するコンテキスト依存メニューを設定できます。

分析に追加するアクションリンクは、次のビューでユーザーに表示されます。

- ファンネルグラフ
- ゲージ
- グラフ
- マップビュー
- 実績タイル
- ピボットテーブル
- テーブル
- トレリス
- ツリーマップ

注: アクションリンクは、ExcelやPDFなどのエクスポート形式には含まれません。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [アクションの作成](#) (ページ 930)
- [アクションのオプションの設定](#) (ページ 931)
- [アクションのコンテンツの選択](#) (ページ 932)

アクションの作成

名前付きアクションを作成すると、コンテンツデザイナーがアクションを分析およびダッシュボードページに追加できます。

名前付きアクションを作成するには

- 1 [分析] タブで [新規] メニューをプルダウンし、アクションナブルインテリジェンスの下の [アクション] を選択します。
- 2 移動のプロンプトで、いずれかを選択します。
 - [BIコンテンツにナビゲート] (分析またはダッシュボードページに移動するアクションを作成)
 - Webページにナビゲート (URLに移動するアクションを作成)
- 3 [新規アクション] ポップアップで、[アクションの保存] をクリックします。

- 4 [アクションの保存] ダイアログで、フォルダを選択し、[名前] フィールド（最大512文字）および[説明] フィールドを入力して[OK] をクリックします。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [アクションのデザイン](#) (ページ 929)
- [アクションのオプションの設定](#) (ページ 931)
- [アクションのコンテンツの選択](#) (ページ 932)

アクションのオプションの設定

作成する各アクションには、設定を指定する必要があります。次のいずれかのタスクを実行する際は、[新規アクションの作成] ダイアログで新しいアクションの設定を指定します。

- 名前付きアクションの作成
- 分析へのアクションの追加
- ダッシュボードページへのアクションの追加について

アクションのオプションを設定するには

- 1 [新規アクションの作成] リンクをクリックし、作成するアクションのタイプを選択します。
- 2 作成または編集しているアクションのタイプに応じて、次の表に記載されているいずれかを実行します。

| アクションタイプ | 処理 |
|---------------|---|
| BIコンテンツにナビゲート | 移動先のOracle BIコンテンツを選択します。 |
| Webページにナビゲート | [URL] フィールドに、WebページのURLを入力します。 ヒント: ブラウザでURLをハイライト表示し、コピーして [URL] フィールドに貼り付けできます。 |

- 3 ([Webページにナビゲート] アクションの場合はオプション) アクションのパラメータを定義するには、[パラメータの定義] をクリックして [パラメータの定義] リストを表示します。
 - a パラメータを追加するには、[パラメータの追加] ボタンをクリックします。新しいパラメータ行が [パラメータの定義] リストに追加されます。([パラメータの追加] ボタンは、すべてのアクションタイプに使用できるわけではありません。)
 - b 各パラメータのカラム値を指定します。
 - [名前] カラムに、新しいパラメータを作成している場合は、パラメータの名前を入力します。アクション内で一意の名前を使用します。

- [プロンプト] カラムに、ユーザーがパラメータ値を指定するようにする場合は、ユーザーに表示するプロンプトを入力します。
- [値] カラムに、パラメータ値を提供するために値を入力または選択します。ユーザーが値を指定するようには、このフィールドを空白のままにします。
- [固定] カラムに、ユーザーにパラメータの表示を許可し、パラメータの設定を許可しないようにするかどうかを指定します。このカラムは、すべてのアクションタイプに使用できるわけではありません。
- [隠す] カラムに、ユーザーにパラメータが表示されないようにするかどうかを指定します。このカラムは、すべてのアクションタイプに使用できるわけではありません。
- [オプション] カラムに、アクションを実行する前に、パラメータに値が必要かどうかを指定します。

4 (オプション) アクションの実行時にユーザーに表示される情報をカスタマイズします。

- a [オプション] をクリックし、[アクションのオプション] ダイアログを表示します。
- b 必要なカスタマイズを指定します。
- c [OK] をクリックします。

この機能は、ユーザーに情報を表示するのが適切なアクションにのみ使用できます。

5 [OK] をクリックします。

名前付きアクションを作成している場合は、アクションを保存するための情報を指定するダイアログが表示されます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [アクションのデザイン](#) (ページ 929)
- [アクションの作成](#) (ページ 930)
- [アクションのコンテンツの選択](#) (ページ 932)

アクションのコンテンツの選択

名前付きアクションを作成すると、コンテンツデザイナーがアクションを分析およびダッシュボードページに追加できます。

アクションを作成するには

- 1 [分析] タブで [新規] メニューをプルダウンし、アクションナブルインテリジェンスの下の [アクション] を選択します。
- 2 [ナビゲート] プロンプトで、[BIコンテンツにナビゲート] (分析またはダッシュボードページに移動するアクションを作成) を選択します。
アクションのコンテンツを選択ダイアログボックスが表示されます。
- 3 このアクションに使用する分析を選択し、[OK] をクリックします。

- 4 [新規アクション] ポップアップで、[アクションの保存] をクリックします。
- 5 [アクションの保存] ダイアログで、フォルダを選択し、[名前] フィールド（最大512文字）および[説明] フィールドを入力して[OK] をクリックします。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [アクションのデザイン](#) (ページ 929)
- [アクションの作成](#) (ページ 930)
- [アクションのオプションの設定](#) (ページ 931)

分析、ダッシュボード、アクションまたは条件を開く

[分析] タブには、既存の分析オブジェクト（分析、アクション、ダッシュボードなど）を開くための複数の方法が用意されています。次の方法があります。

- **[開く] メニュー。** [開く] メニューをプルダウンし、ドロップダウンメニューから選択します。
- **[最近] リスト。** [分析] タブの [最近] リストに、最近アクセスした分析オブジェクトがすべて表示されます。オブジェクトの下にある [開く] リンクをクリックします。
- **[お気に入り] メニュー。** [お気に入り] メニューをプルダウンし、お気に入り（個人）に追加した分析オブジェクトを選択します。
- **[カタログ] メニュー。** [カタログ] メニューをプルダウンし、すべての分析オブジェクトにアクセスします。

分析のカスタム会計カレンダーについて

分析では、複数の形式のカレンダーオプションをサポートしています。

- **カレンダー四半期。** 会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。各月は丸1月で、開始日および終了日は毎月同じ日付になります。
- **5-4-**
4モデル。 会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。最初の月の長さは5週間、2番目と3番目の月の長さは4週間です。
- **4-4-**
5モデル。 会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。最初と2番目の月の長さは4週間、3番目の月の長さは5週間です。
- **カスタム会計カレンダー。** 毎年の開始日と終了日が固定している会計カレンダータイプ。企業では、53週（うるう週）に設定されている年を独自に扱うこともできます。

カスタム会計カレンダータイプを除くすべてのカレンダータイプには、41年（2000から2040年）の日付のディメンションがすでに生成されています。そのため、カレンダー四半期、4-4-5または5-4-4のカレンダータイプを使用する企業では、2000から2040年の範囲内の日付のデータの会計基準を分析できます。この範囲

分析

他の日付のディメンションでアクセスまたは結合されたデータを会計期間別およびカレンダー期間別に分析することはできません。

カスタム会計カレンダーを使用する企業では、Oracle CRM On Demandで定義された年の日付のディメンションのみの会計基準を分析できます。たとえば、2000年から2010年の会計カレンダーを定義する場合は、その11年間の会計基準のみ分析できます。作成日、開始日または終了日がこの範囲外のレコードは、日付のディメンションテーブルを使用してアクセスまたは結合されていないかぎり、分析のレポートに表示されます。

企業でカスタム会計カレンダーを使用するときは、次の点に注意してください。

- 会計カレンダータイプを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダー（カレンダー四半期、4-4-5モデル、5-4-4モデル）からカスタム会計カレンダーに変更する場合、変更は即時に行われません。変更を完了するには、完全なETL（抽出、変換およびロード）をリクエストする必要があります。
- 会計カレンダーを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーからカスタム会計カレンダーに変更する場合、カスタム会計カレンダーに定義されていない会計年度の時系列パイプラインスナップショットの分析は、分析では実行できません。時系列のスナップショットを新しいカレンダー定義に合わせることはできません。
- 既存の年のカスタム会計カレンダー定義を変更する場合、完全なETLが実行されるまで変更は反映されません。
- 新しい企業のカスタム会計カレンダー定義と既存の企業の新しい会計年度のカレンダー定義は、夜間の更新時に処理されます。
- 日付のディメンションの会計カレンダーコードフィールドを使用すると、標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーで企業の会計カレンダー定義をデコードできます。ただし、カスタム会計カレンダーを使用している企業の場合、このコードの一貫性が保証されないため、正確なデコードができません。
- カスタム会計カレンダーを使用する企業では、会計カレンダー定義を入力する場合に、指定可能な最も古い年から開始し、会計年度の定義をギャップなく継続して入力する必要があります。必要に応じて過去の年のカレンダー定義を行うことはできますが、その際は、完全なETLのリクエストが必要になります。

分析のデザイン

分析をデザインして管理するには、次のタスクを実行します。

- [分析のフォルダの設定](#) (ページ 942)
- [共有分析フォルダへのユーザー参照の設定](#) (ページ 944)
- [レポートデータの確認](#) (ページ 947)
- [分析の印刷](#) (ページ 947)
- [分析の実行](#) (ページ 948)
- [分析のダウンロード](#) (ページ 948)
- [分析の削除](#) (ページ 950)
- [分析名の変更](#) (ページ 950)
- [分析のコピーおよび移動](#) (参照 "分析オブジェクトのコピーおよび移動" ページ 951)

[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、次に示すその他の手順を実行できます。

- [分析レポートの概要](#) (参照 "分析の概要" ページ 952)
- [カスタム分析の公開](#) (ページ 1190)

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [分析](#) (ページ 918)

分析のレコードの表示について

分析の複数の設定によって表示が制御されます。これらの設定は、次の順序で適用されます。

- 1 (役割の権限の) [分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定
- 2 ユーザープロファイルの [レポートサブジェクトエリア] 設定
- 3 ユーザープロファイルの [履歴サブジェクトエリア] 設定
- 4 ブックおよびブックセレクタ
- 5 ユーザーの委任
- 6 (企業プロファイルとユーザープロファイルの) [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定

これらの設定を使用する企業の管理者は、実行するレポートに表示するレコードを制御できます。たとえば、マネージャは、自身の商談と直属の従業員の商談を表示できますが、セールス要員の設定で表示可能な商談は自身の商談に限定されます。

[分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定

[分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が役割の設定に含まれるユーザーは、個人とマークされたレコードを含む、組織全体のすべてのデータを表示できます。通常、この権限は、企業の管理者に付与されます。この権限は、すべての分析表示設定に優先します。

ユーザー役割に [分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が含まれていない場合は、企業プロファイルまたはユーザープロファイルに指定された分析表示設定によって、ユーザーがレポートに表示できるデータが決定されます。

[レポートサブジェクトエリア] 設定

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロファイルとユーザープロファイルの両方で使用可能です。ユーザープロファイルでこの設定が定義されていない場合は、企業プロファイルの設定が適用されます。この設定の値を次に示します。

- **マネージャ表示。**自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示。**自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます

【履歴サブジェクトエリア】設定

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロフィールとユーザープロフィールの両方で使用可能です。ユーザープロフィールでこの設定が定義されていない場合は、企業プロフィールの設定が適用されます。

この設定に使用できる値を次に示します。

- **マネージャ表示。**自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示。**自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます
- **フル表示。**マネージャ表示とチーム表示を組み合わせて、自分と部下が所有しているデータ、および自分と部下が共有しているデータを表示します。

ブックおよびブックセクタ

[フル表示] 設定では、ブック機能を使用して、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。[レポート] ページにあるブックセクタを使用すると、ブックおよびそのサブブック（存在する場合）に含まれているデータのみ表示できます。この機能を使用できるのは、1つ以上のブックに割り当てられていて、（レポートサブジェクトエリアではなく）分析サブジェクトエリアを使用している場合のみです。[分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が指定されている場合は、選択されたブックに関係なくすべてのデータを引き続き表示できます。また、分析内では、[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] の表示がブックの表示に優先します。

企業の管理者は、各ユーザーについて、[レポート] ページのブックセクタのデフォルトブックを設定できます。この設定は、ユーザープロフィールの [分析のデフォルトブック] フィールドで行います。

注：プロフィールにデフォルトブックとして設定されているブックにデータを含めることができない場合、またはそのブックにアクセスできない場合は、アクセスが拒否されたことを示すエラーが表示されます。

Oracle CRM On

Demandにテリトリーの管理およびアライメントの有効化を実装するために使用するブックに関連付けられているデータは、分析でもブックの表示を介してサポートされます。ブックセクタでブックを選択すると、分析には、そのブックに関連付けられている有効な取引先と担当者のレコードのみが表示されます。ブックとの関連付けが削除されたレコード、または有効になる予定のレコードは、レポートに表示されません。

ブックの所有権

ユーザーおよびカスタムブックは、取引先および担当者のレコードを所有できます。ブックの所有権によって、テリトリーをシミュレートする機能が提供されます。レコードがブックによって排他的に所有されている場合、そのレコードはブックの表示を介してのみ表示されます。同様に、レコードがユーザーによって排他的に所有され、どのブックにも関連付けられていない場合、そのレコードはブックの表示を介して表示されません。レコード所有権モードを詳細に示すために、次の表の例について考えてみます。

| 取引先レコード | レコード所有権 | ブックの関連付け | 説明 |
|----------------|-------------------|----------|---|
| Action Rentals | ユーザー（Lucy Harris） | なし | Action Rentalsは、Lucy Harrisが所有し、どのブックにも関連付けられていません。 |

| 取引先レコード | レコード所有権 | ブックの関連付け | 説明 |
|----------|-------------------|----------|--|
| Bobcat社 | ブック（西） | 西 | Bobcat社は、西ブックが所有しているため、西がプライマリブックになります。 |
| Coastal社 | ユーザー（Lucy Harris） | 西 | Coastal社はLucy Harrisが所有し、子アプレットの西ブックに関連付けられています。 |

結果

次のレコードがLucy Harrisのマネージャ、チーム、およびフルの表示モードで表示されますが、これは、これらのレコードがこのユーザーの所有または共有するレコードのためです。

- Action Rentals
- Coastal社

Bobcat社のレコードはこれらのモードで表示されませんが、これは、このレコードが西ブックによって排他的に所有されているためです。次のレコードはブックセクタから西ブックが選択されると表示されますが、これは、これらのレコードが西ブックによって所有されていたり、西ブックに関連付けられているためです。

- Bobcat社
- Coastal社

Action Rentalsのレコードはブックの表示モードで表示されませんが、これは、このレコードがユーザーであるLucy Harrisによって排他的に所有されているためです。詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)（ページ 47）」および「[レコード所有権モードについて](#)」を参照してください。

ユーザーの委任

ユーザーの委任機能を使用すると、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。ブックセクタを使用すると、自分を委任ユーザーリストに追加しているすべてのユーザーのデータを表示できます。ブックセクタでユーザーの名前を選択して、そのユーザーのレポートデータを表示できます。レポートには自分のデータが表示されなくなり、選択したユーザーのデータのみ表示されます。ただし、分析表示設定は引き続き有効です。たとえば、Ryanが委任ユーザーリストにユーザーを追加し、Ryanの分析表示設定が「マネージャ表示」の場合は、そのユーザーの設定も「マネージャ表示」でないかぎり、Ryanと同じデータをレポートに表示する必要はありません。

【役割ベースですべてのレコードを読み取れます】設定

このコントロールは、企業プロフィールとユーザープロフィールの両方にあります。このコントロールでは、レコードタイプの役割の「すべてのレコードを読み取れますか?」設定を分析で考慮するかどうかを指定します。このコントロールが企業プロフィールで「はい」に設定されている場合、またはユーザープロフィールで「はい」または「null」に設定されている場合は、レコードタイプの「すべてのレコードを読み取れますか?」フラグもチェックされ、ユーザーはそのレコードタイプのすべてのレコードをレポートに表示できます。これらの条件を満たさない場合、分析では、レポートサブジェクトエリアと分析サブジェクトエリアで定義されたデフォルトの表示設定が適用されます。

ユーザーの「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定が有効な場合、分析では、役割定義で「すべてのレコードを読み取れますか?」が指定されているレコードタイプの表示設定を無視します。その他のレコードタイプについて、分析では、

分析

レポートサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアのデフォルトの表示設定に基づく表示を適用します。たとえば、プロファイルで「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」が有効で、レポートサブジェクトエリアの表示設定は「マネージャ表示」に設定され、担当者レコードタイプではなく商談レコードタイプに対して「すべてのレコードを読み取り可能」が設定されている場合は、レポートを実行すると、自分および自分の部下が所有する担当者のみすべての商談が表示されます。

分析内で「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」タイプの設定を使用する際の企業および企業の管理者の考慮事項は次のとおりです。

- 役割ベースのレコードタイプの表示は、ブックの表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているブックをブックセクタで選択すると、選択したブックに含まれているレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 役割ベースのレコードタイプの表示は、分析内のユーザー階層およびユーザーの委任の表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているユーザーをブックセクタで選択すると、選択したユーザーのレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 2つ以上のレコードタイプがあるレポートの場合、表示の制限が最も大きいレコードタイプに基づいてレコードが表示されます。たとえば、商談レコードタイプではなく担当者レコードタイプで役割ベースのレコードタイプの表示が有効であり、両方のレコードタイプがレポートに含まれている場合、分析に表示されるのは、ユーザーがアクセス可能な商談とそれらに関連付けられている担当者のみです。
- 履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいて従業員レコードタイプへのアクセスが行われます。ただし、この制限はリアルタイムサブジェクトエリアには適用されません。役割ベースのレコードタイプの表示はこの制限には影響しません。
- リアルタイムサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいてユーザー目標へのアクセスが行われます。役割ベースのレコードタイプの表示はこの動作には影響しません。

時系列分析サブジェクトエリアとリアルタイムレポートサブジェクトエリアでのセキュリティおよびデータ表示

レポートに表示されるデータは、レコードタイプに対して定義されたセキュリティとデータ表示、および時系列分析サブジェクトエリアとリアルタイムレポートサブジェクトエリアに対して定義されたデフォルトの表示設定に基づいています。ほとんどのレコードタイプは各サブジェクトエリアで保護されていますが、関連レコードタイプをユーザーが明示的に共有または所有していない場合でも、これらの関連レコードタイプのレポート作成ニーズをサポートするために、このルールには例外があります。たとえば、取引先レコードタイプは、取引先が主要ドライビングレコードタイプであるサブジェクトエリアでのみ保護され、他のサブジェクトエリアでは制限されません。

レコードタイプをサブジェクトエリアで制限なしにする目的は、レコードタイプ間の関連付けに関するレポートを作成できるようにすることです。たとえば、見込み客の時系列分析サブジェクトエリアでは、自分が所有または共有している見込み客、およびそれらの見込み客の対応する取引先に関するレポートを、これらの関連取引先を所有または共有していない場合でも作成できます。

次の表に、時系列分析サブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 | フル表示 |
|---------|------------|---------|-------|------|
| 取引先 | 取引先住所 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | 取引先競合会社履歴 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | 取引先とパートナーの | 保護 | 保護 | 保護 |

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 | フル表示 |
|-----------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 履歴 | | | |
| | 取引先と関連取引先の履歴 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | 取引先担当者履歴 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | 取引先履歴 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | 取引先チーム履歴 | チーム表示に基づいて保護 | チーム表示に基づいて保護 | 保護 |
| | その他のサブジェクトエリア | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 取引先競合会社 | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 取引先パートナー | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 取引先の関連取引先 | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 取引先売上 | すべて | 保護 | 制限なし | 制限なし |
| 活動 | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 資産 | すべて | 取引先レコードタイプに基づいて保護 | 取引先レコードタイプに基づいて保護 | 取引先レコードタイプに基づいて保護 |
| コール活動 | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| キャンペーン | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 担当者 | 担当者チーム履歴 | チーム表示に基づいて保護 | チーム表示に基づいて保護 | チーム表示に基づいて保護 |
| | その他のサブジェクトエリア | 保護 | 保護 | 保護 |
| 担当者の関心事 | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 担当者売上 | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 自動車ディーラー | 自動車ディーラー履歴 | 保護 | 保護 | 保護 |
| | その他のサブジェクトエリア | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 従業員 | すべて | 保護 | 制限なし | 制限なし |

分析

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 | フル表示 |
|-----------|---------------|----------------------|-----------------------|---|
| イベント | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 世帯 | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 商談 | 商談チーム | チーム表示に基づいて保護 | チーム表示に基づいて保護 | 保護 |
| | その他のサブジェクトエリア | 保護 | 保護 | 保護 |
| 商談競合会社 | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 商談パートナー | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| パートナー | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| ポートフォリオ | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 製品売上 | すべて | 保護 | 製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護 | マネージャ表示に対する商談レコードタイプに基づいて保護、およびチーム表示に対する製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護 |
| 目標 | すべて | マネージャ表示に基づいて保護 | マネージャ表示に基づいて保護 | マネージャ表示に基づいて保護 |
| 関係の担当者 | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| サービスリクエスト | すべて | 保護 | 保護 | 保護 |
| 共有住所 | すべて | 制限なし | 制限なし | 制限なし |
| 解決策 | すべて | ユーザーおよび部下が作成した解決策のみ。 | ユーザーが作成した解決策のみ。 | ユーザーおよび部下が作成した解決策のみ。 |

次の表に、リアルタイムレポートサブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 |
|---------|-----------|---------|-------|
| 取引先 | 取引先 | 保護 | 保護 |
| | 競合会社取引先 | 保護 | 保護 |
| | パートナー取引先 | 保護 | 保護 |

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 |
|--------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|
| | 取引先と関連取引先 | 保護 | 保護 |
| | カスタムオブジェクト 1、2、3と取引先 | 保護 | 保護 |
| | その他のサブジェクト エリア | 制限なし | 制限なし |
| 取引先競合会社 | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 取引先パートナー | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 取引先の関連 取引先 | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 活動 | 共有活動 | チーム表示に基づいて 保護 | チーム表示に基づいて 保護 |
| | その他のサブジェクト エリア | 保護 | 保護 |
| 資産 | すべて | 取引先に基づいて保護 | 取引先に基づいて保護 |
| キャンペーン | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 担当者 | すべて | 保護 | 保護 |
| カスタムオブ ジェクト1-15 | すべて | 保護 | 保護 |
| 自動車ディー ラー | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 従業員 | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 世帯 | すべて | 保護 | 保護 |
| 見込み客 | すべて | 保護 | 保護 |
| メッセージブ ラン | パーソナライズコンテ ンツ配信 | マネージャ表示に基づ いて保護 | マネージャ表示に基づ いて保護 |
| メッセージブ ラン項目 | パーソナライズコンテ ンツ配信 | マネージャ表示に基づ いて保護 | マネージャ表示に基づ いて保護 |
| メッセージ応 答 | パーソナライズコンテ ンツ配信 | マネージャ表示に基づ いて保護 | マネージャ表示に基づ いて保護 |
| 商談 | 商談チーム | チーム表示に基づいて 保護 | チーム表示に基づいて 保護 |

分析

| レコードタイプ | サブジェクトエリア | マネージャ表示 | チーム表示 |
|-----------|---------------|----------------------|-----------------------|
| | その他のサブジェクトエリア | 保護 | 保護 |
| 商談競合会社 | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 商談パートナー | すべて | 制限なし | 制限なし |
| 製品売上 | すべて | 保護 | 製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護 |
| 目標 | すべて | マネージャ表示に基づいて保護 | マネージャ表示に基づいて保護 |
| 関係の担当者 | すべて | 制限なし | 制限なし |
| サービスリクエスト | すべて | 保護 | 保護 |
| 解決策 | すべて | ユーザーおよび部下が作成した解決策のみ。 | ユーザーが作成した解決策のみ。 |
| 車両 | すべて | ユーザーおよび部下が作成した解決策のみ。 | ユーザーが作成した解決策のみ。 |

注：

1. 役割ベースのレコードタイプの表示は、すべてのレコードタイプで有効です。
2. 分析のブックの表示は、取引先、活動、資産（取引先に基づく）、担当者、イベント、世帯、見込み客、商談、製品売上、サービスリクエスト、解決策、カスタムオブジェクト1から15の各レコードタイプに対して有効です。レポートサブジェクトエリアのブックの表示では、現在のブック内のレコードが表示されますが、時系列分析サブジェクトエリアでは、サブブックに含まれているレコードも表示されます。
3. クエリーが取引先基準のみに関係する場合、表示制御は取引先基準に適用されません。表示制御を有効にするには、[取引先] ディメンションからフィールドを含めます。

分析のフォルダの設定

レポートフォルダを設定し、これらのフォルダへの参照を制限できます。制限すると、特定のフォルダの表示を許可されたユーザーのみが、[レポートホームページ] でそのフォルダを表示できます。

フォルダを表示できるようにするには、[カスタムレポートの管理] 権限および [役割およびアクセスの管理] 権限が必要です。

レポートフォルダの一般的な設定手順は、次のとおりです。

942 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

- 1 フォルダおよびサブフォルダを作成します。
- 2 ユーザー参照をフォルダに割り当てます。
ユーザー参照の設定方法については、「[共有分析フォルダへのユーザー参照の設定](#) (ページ 944)」を参照してください。
- 3 フォルダにレポートを挿入します。

注:この手順を行うには、ユーザーの役割に [カスタムレポートの管理] 権限が含まれている必要があります。

レポートフォルダを作成するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[カタログ] をクリックします。
- 3 [カタログ] サブタブで、[新規] アイコンをクリックして [フォルダ] を選択します。
- 4 フォルダ名を入力し、[OK] をクリックします。

注:レポートのフォルダ名に使用できるのは、255文字までです。255文字を超える名前の共有レポートフォルダは、表示できません。

詳細は、「[共有分析フォルダへのユーザー参照の設定](#) (ページ 944)」を参照してください。

フォルダの名前を変更するには

- 1 [カタログ] サブタブの [フォルダ] ペインで、[名前変更] をクリックします。
- 2 新しい名前を入力します。
- 3 (推奨) [この項目の変更前の名前への参照を維持] を選択します。
- 4 [OK] をクリックします。

フォルダを削除するには

- [カタログ] サブタブの [フォルダ] ペインで、[削除] をクリックし、アクションを確認します。

レポートフォルダにレポートを挿入するには

- 次の該当する操作を行います。
 - レポートを作成してフォルダに保存します。
 - 既存の保存されているレポートを、あるフォルダから別のフォルダにコピーまたは移動します。
レポートのコピーおよび移動に関する詳細は、「[レポートのコピーと移動](#)」を参照してください。

共有分析フォルダへのユーザー参照の設定

デフォルトでは、すべてのユーザーの役割に、各共有フォルダへの参照が含まれています。個々のフォルダに特定の役割を手動でリンクさせることによって、デフォルト設定を変更できます。ただし、ユーザーの役割をフォルダに手動でリンクさせると、Oracle CRM On

Demandでは、リンクさせた役割以外のすべてのユーザーの役割（管理者の役割を除く）がそのフォルダを参照できなくなります。したがって、参照が必要な役割には引き続き手動でリンクする必要があります。手動でリンクしたすべての役割を削除すると、デフォルトの参照が返されないことに注意してください。リンクされた役割をすべて削除すると、誰にもアクセスできないフォルダが生じ、アクセスを付与するには、そのフォルダにすべての役割を手動でリンクする必要があります。

注:

[移行された全社共有フォルダ] への参照を割り当てるには、ユーザーの役割に [移行された全社共有フォルダへのアクセス] 権限が指定されている必要があります。

サブフォルダのあるフォルダへ役割をリンクさせると、その役割はすべてのサブフォルダにもリンクします。これを変更するには、サブフォルダまで移動して、必要な変更を加えます。フォルダでの権限は、フォルダごとにユーザーの役割に割り当てられたアクセスレベルで制御します。アクセスレベルの権限は次のとおりです。

- **読み込み。**（デフォルト）フォルダのオブジェクトを開いて表示できます。
- **変更/削除。**フォルダのオブジェクトを表示、編集および削除したり、現在のフォルダに新しいフォルダを作成してサブフォルダの名前を変更できます。ただし、このアクセスレベルを使用して現在のフォルダの名前は変更できません。

次の表に示すように、アクセスレベルでオブジェクトを管理、オブジェクトを開く、およびオブジェクトを保存アクションを制御することもできます。

| アクション | 説明 |
|-----------|---|
| オブジェクトを管理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 読み込み。単に内容を表示できます。アクションは実行できません。 ■ 変更/削除。新しいフォルダを作成したり、オブジェクトをコピー、削除、移動および名前変更できます。 |
| オブジェクトを開く | このアクションは、ユーザーの役割に [読み込み] または [変更/削除] アクセスレベルが付与されている、空でないフォルダに対してのみ表示されます。 |
| オブジェクトを保存 | オブジェクトは、ユーザーの役割に [変更/削除] アクセスレベルが付与されているフォルダにのみ保存できます。 |

管理者の役割には、常時、すべてのフォルダへの参照が含まれています。したがって、管理者の役割を手動でフォルダにリンクさせたり、フォルダから削除したりできません。管理者の役割をコピーしてカスタムの役割を作成した場合は、その役割がフォルダに対して手動でリンクされているか、リンクが削除されているかにかかわらず、すべてのフォルダへの常時参照を継承します。

次の権限は、[共有フォルダ表示の管理] ページに表示される内容に影響します。

- ダッシュボードの管理
- 役割およびアクセスの管理
- カスタムレポートの管理

次の表に、権限に基づいた [ダッシュボード表示の管理] ページの内容を示します。

| 役割およびアクセスの管理 | ダッシュボードの管理 | カスタムレポートの管理 | [ダッシュボード表示の管理] ページの内容 |
|--------------|------------|-------------|-----------------------|
|--------------|------------|-------------|-----------------------|

| | | | |
|----|-----|-----|---|
| はい | はい | いいえ | [ダッシュボード] フォルダが表示されます。 |
| はい | いいえ | はい | すべてのフォルダが表示されますが、メインの [ダッシュボード] フォルダは表示されません。 |
| はい | はい | はい | [ダッシュボード] フォルダおよびカタログのその他のフォルダが表示されます。 |

[カスタムレポートの管理] 分析権限をユーザーの役割に付与すると、フォルダを参照する権限がユーザーにあるかどうかに関係なく、ユーザーがカスタムレポートを作成してレポートフォルダに保存できるようになります。

[ダッシュボードの管理] 分析権限をユーザーの役割に付与すると、フォルダを参照する権限が個々のユーザーにあるかどうかに関係なく、ユーザーがカスタムダッシュボードを作成して [ダッシュボード] フォルダ内の任意のフォルダに保存できるようになります。

共有フォルダへの参照を割り当てるには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [管理] ペインで [フォルダ] をクリックします。 [フォルダリスト] ページに、 [共有カスタム分析] 親フォルダのすべてのサブフォルダが表示されます。
注： すべてのユーザーに [共有カスタム分析] のルートフォルダへの参照が設定されています。
- 3 フォルダを次のように選択します。
 - a 参照を設定するフォルダが最上位フォルダの場合は、そのフォルダ名をクリックします。
 - b 参照を設定するフォルダがサブフォルダの場合は、適切なフォルダに到達するまで、親フォルダの [サブフォルダ] リンクをクリックし、該当するフォルダ名をクリックします。
- 4 特定の役割にフォルダへの参照を付与するには
 - a [フォルダ詳細] ページで、 [役割を追加] をクリックします。
 - b 各役割フィールドの横にある [選択] をクリックしてユーザーの役割にリンクします。
 - c [保存] をクリックします。選択したすべての役割に [読み込み] アクセスレベルが割り当てられます。
[フォルダ詳細] ページが表示され、選択したすべての役割が [関連する役割] タブに表示されます。
 - d 役割のアクセスレベルを [読み込み] から [変更/削除] に変更するには、役割の横にある [編集] をクリックします。
 - [役割アクセスを編集] ページが表示されます。
 - [アクセスレベル] ドロップダウンメニューで、 [読み込み] または [変更/削除] のいずれかを選択します。
 - [保存] をクリックします。
- 5 フォルダへの参照を付与していた役割を削除するには
 - a [フォルダ詳細] ページで、レコードレベルメニュー（三角形のアイコン）をプルダウンします。

分析

b [削除] をクリックします。

6 フォルダへの参照を付与していた役割のアクセスレベルを編集するには

a [フォルダ詳細] ページで、変更する役割の横にある [編集] をクリックします。

b [役割アクセスを編集] ページで、アクセスレベルを変更します。

c [保存] をクリックします。

ヒント: サブフォルダの参照を設定した場合は、[親フォルダ] フィールド内のフォルダ名をクリックすると、その親フォルダの [フォルダ詳細] ページに戻ることができます。

個人レポートの共有

個人レポートフォルダへの参照は、Oracle CRM On Demandセッションユーザーのみに限定されています。[分析 (個人)] フォルダには、ユーザーが作成し、個人用として保存したレポートが含まれています。[カスタムレポートの管理] 権限を持つユーザーは、個人レポートを [全社共有フォルダ] に保存すれば、ほかの人と共有できます

個人レポートを共有するには

1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。

2 [ホーム] ページで、分析を検索して開きます。

3 分析が開いた後、[編集] をクリックします。

4 右上隅にある [名前を付けて保存] アイコンをクリックします。

5 [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、[共有フォルダ] フォルダ内の保存先フォルダ ([全社共有フォルダ] など) を選択し、[OK] をクリックします。

組み込みレポートの共有と非表示について

組み込みレポートは、企業のすべてのユーザーに共有されます。

[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限では、共有組み込み分析を特定の役割のユーザーに表示するかどうかを管理します。ユーザーの役割の [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] を有効にした場合、すべての共有組み込み分析が [分析] タブに表示されます。ユーザーの役割のこの権限を有効にしていない場合は、すべての組み込み分析が非表示になります。

特定の共有組み込みレポートを非表示にし、ほかのレポートは表示するには、[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] をオフにします。クリアすると、すべての共有組み込みレポートが非表示になります。次に、特定の組み込みレポートを共有するには、[分析] に移動して共有するレポートを開き、[全社共有フォルダ] 内の共有フォルダに保存します。必要に応じて、共有フォルダの参照を設定してください。

注: [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限によって、組み込みレポートにアクセスできるかどうかが決まります。この権限が有効で

ない場合は、レポートのアクセス元の場所（[分析] タブ、[ホーム] ページ、ダッシュボード、Webアプレット、Webタブなど）に関係なく、レポートが表示されず、エラーメッセージが表示される場合があります。

レポートデータの確認

レポートデータは、リスト、テーブルまたはグラフで表示されます。多くのレポートでは、様々なカテゴリーを選択して、同じデータを別の観点から再構成できます。たとえば、最初取引先を地域ごとにグループ化して表示し、次に選択を変更して、同じデータを業種ごとにグループ化して表示できます。

リストと表の場合、NULL値は空のフィールドとして表示されます。ただし、次の場合を除きます。

- 取引先IDや担当者IDなどのIDフィールド。NULL値は負の数値として表示されます。
- 取引先名、担当者氏名、顧客オブジェクト1の名前などのレコードタイプ名フィールド。NULL値は[不特定]として表示されます。

分析の印刷

ヒント: 横向きの印刷では、分析の外観が調整されます。

[カタログ] から印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [カタログ] をクリックします。
- 3 フォルダを移動して分析を選択します。
- 4 アイコンバーの[プリンター] アイコンをクリックし、[印刷可能PDF] または [印刷可能HTML] のいずれかを選択します。
分析が新しいWebブラウザのタブで印刷されます。

[分析] 内からレポートを印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] タブ、[カタログ] タブまたは[お気に入り] リストのいずれかを使用して既存の分析を開きます。
- 3 アイコンバーの[印刷] アイコンをプルダウンし、[印刷可能PDF] または [印刷可能HTML] のいずれかを選択します。
分析が新しいWebブラウザのタブで印刷されます。

- 4 レポートウィンドウを閉じます。

分析の実行

分析は、アプリケーション内の様々なページで表示できますが、[分析] タブからはすべての分析にアクセスできます。

分析を実行するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析に移動します。
- 3 実行する分析で [開く] をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [分析の印刷](#) (ページ 947)
- [レポートデータの確認](#) (ページ 947)

分析のダウンロード

分析にアクセスできる役割が付与されている場合は、分析をダウンロードできます。

[カタログ] から分析をダウンロードするには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析に移動します。
- 3 分析を右クリック（または、ビュータイプに応じて [詳細] メニューをプルダウン）して [エクスポート] を選択し、次のいずれかを選択します。
 - PDF
 - Excel 2007以上
 - PowerPoint 2007以上
 - Webアーカイブ(.mht)
 - データ（次の選択がさらに必要になります。）
 - CSV形式
 - タブ区切り形式

- XML形式

4 画面の指示に従って分析をダウンロードします。

分析をダウンロードして開くには

- 1 分析に移動して [開く] をクリックします。
- 2 画面の下部にある [エクスポート] をクリックし、次のいずれかを選択します。
 - PDF
 - Excel 2007以上
 - PowerPoint 2007以上
 - Webアーカイブ(.mht)
 - データ (次の選択がさらに必要になります。)
 - CSV形式
 - タブ区切り形式
 - XML形式

ダウンロードしたレポートのインポート

Excel内で、[ファイル]、[開く]の順に選択してダウンロードしたレポートをインポートします。データが1つの列に表示される場合、その列を選択し、[データ]、[区切り位置]の順に選択します。Excelの一部のバージョンでは、ダウンロードしたファイルのアイコンをWindowsエクスプローラでダブルクリックして、ダウンロードしたレポートをインポートすることもできます。

分析レポートをCSVモードでダウンロードすると、Microsoft Excelで開いたときにデータが自動的に区切られません。レポートをCSVモードでダウンロードした後、Microsoft Excelの区切り位置指定ウィザードをカンマ区切りオプションとともに使用します。各バージョンのMicrosoft Excelの互換性の詳細は、社内ITサポートチームにお問い合わせください。

Microsoft ExcelでのCSVファイルの区切り

Microsoft Excel (Windows 2003または2007) でCSVファイルを区切るには、次の手順を実行します。

Microsoft ExcelでCSVファイルを区切るには

- 1 [CTRL]を押しながら[A]を押し、すべてのデータを選択します。
- 2 [データ] タブで、[区切り位置] をクリックします。
区切り位置指定ウィザードが表示されます。
- 3 [区切り] を選択し、[次へ] をクリックします。

- 4 [カンマ] を選択し、他のすべてのチェックボックスの選択を解除して、[次へ] をクリックします。
- 5 [標準] を選択してから、[完了] をクリックします。

分析の削除

[カスタムレポートの管理] 権限がない場合は、共有カスタムレポートを削除できません。[個人レポートの管理] 権限がない場合は、個人カスタムレポートを削除できません。

作成したレポートを削除するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析に移動します。
- 3 削除する分析を（ビュータイプに応じて）右クリックするか、その [詳細] メニューをプルダウンし、[削除] を選択します。
- 4 表示されたプロンプトで、[OK] をクリックして分析の削除を確認します。

分析名の変更

[カスタムレポートの管理] 権限がない場合は、共有カスタムレポート名を変更できません。[個人レポートの管理] 権限がない場合は、個人カスタムレポート名を変更できません。

作成した分析の名前を変更するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析に移動します。
- 3 名前を変更する分析を（ビュータイプに応じて）右クリックするか、その [詳細] メニューをプルダウンし、[名前変更] を選択します。
- 4 表示されたプロンプトで、分析の新しい名前を入力します。
- 5 元の分析名に対する参照を保持するには（ダッシュボードなど）、[この項目の以前の名前への参照を保存する] を選択します。
- 6 [OK] をクリックします。

分析オブジェクトのコピーおよび移動

分析オブジェクトは、2つの方法でフォルダ間でコピーおよび移動できます。

- オブジェクトを編集し、別の名前でも保存するオプションを使用してオブジェクトを別のフォルダに保存します。

注:オブジェクトをマイフォルダから共有フォルダにコピーする場合は、この方法を使用してください。

- 分析の [カタログ] ページで、コピー/貼り付け機能を使用します。

次の手順では、分析オブジェクトのコピー方法について説明します。

オブジェクトを別のフォルダにコピーするには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [カタログ] をクリックします。
- 3 [カタログ] ページで、コピーするオブジェクトに移動します。
- 4 [カタログ] ページでコピーアイコンをクリックするか、オブジェクトの [詳細] メニューにアクセスして（選択したカタログのリストビュータイプに応じて、オブジェクトを右クリックするか、[詳細] メニューをプルダウンして）、[コピー] を選択することで、オブジェクトをコピーします。
- 5 コピー先フォルダに移動します。
- 6 [カタログ] ページのアイコンバーにある [貼り付け] をクリックします。

次の手順では、オブジェクトをフォルダ間で移動する方法について説明します。

オブジェクトを別のフォルダに移動するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [カタログ] をクリックします。
- 3 [フォルダ] ペインで、フォルダをツリービューに表示します。必要な場合は、[フォルダ] ペインの上部にあるツリービューアイコンをクリックします。
- 4 移動するオブジェクトが右側のペインに表示されるまでフォルダを移動します。
- 5 オブジェクトを移動先フォルダにドラッグします。

オブジェクトの名前が右側のペインに表示されなくなり、移動先フォルダに表示されるようになります。

分析の概要

注:

カスタム分析を作成するには、ユーザーの役割に [カスタムレポートの管理] 権限または [個人レポートの管理] 権限が含まれている必要があります。

分析では、次のアクションを使用できます。

- **既存の分析を開く。** [開く] リンクをクリックして、個人フォルダまたは共有フォルダに格納されている既存の分析を開きます。詳細は、「[分析のデザイン](#) (ページ 934)」を参照してください。
- **分析を管理。** 対応するリンクをクリックして、既存の分析を編集または削除、あるいは分析名を変更します。詳細は、「[分析のデザイン](#) (ページ 934)」を参照してください。
- **新規カスタム分析を作成。** このセクションには、カスタム分析の基礎を形成するサブジェクトエリアへのリンクが含まれています。

新規カスタム分析を作成

分析に使用できる時系列分析サブジェクトエリアとリアルタイムレポートサブジェクトエリアの2つのタイプのサブジェクトエリアがあります。ほとんどの分析では、単一のサブジェクトエリアのデータが使用されます。2つのサブジェクトエリアのデータを使用して分析を作成できますが、高度なタスクになります。

各サブジェクトエリアには、データフィールド (複数のディメンションに編成) とその関連基準が含まれています。

時系列分析サブジェクトエリアでは、夜間にコンパイルされたデータが使用されます。これらのサブジェクトエリアには、通常、時系列データまたはトレンドデータがあるか、リアルタイムレポートサブジェクトエリアよりも複雑な計算式が含まれます。初回のサインインの場合、最初のETL実行が完了するまでは、時系列分析サブジェクトエリアにデータが表示されません。

リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、リアルタイム分析が提供されます。これらの分析のデータは、勤務時間中に変化する可能性があります。分析をリアルタイムで更新するには、[結果] タブのアイコンバーで [更新] アイコンをクリックするか、分析を開いた後に [更新] リンクをクリックします。サブジェクトエリアの詳細は、「[サブジェクトエリアの選択](#) (ページ 961)」を参照してください。

作業前の準備。 次の操作を実行します。

- 分析およびレポートレコードタイプの制限に注意します。詳細は、「[分析の制限について](#) (ページ 956)」を参照してください。
- カスタム分析に関する情報を確認します。新しいフィールドを追加した場合は、分析でこれらのカスタムフィールドを使用できます。フィールドの表示名を変更した場合、分析では新しい表示名が使用されます。

注:

データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は次のETL実行が完了するまでレポートに表示されないことがあります。そのため、新しいピックリスト値は、この時間中フィルターとして使用できない場合があります。

注:

カスタム関連情報フィールドは、分析では表示されません。レポートするには、カスタム関連情報フィールドが参照する元のフィールドをかわりに使用してください。

カスタム分析を作成するには、時系列分析またはリアルタイムレポートのいずれかのサブジェクトエリアをクリックします。カスタム分析の設定プロセスのガイドが提供されます。このプロセスは次の一般的な手順で構成されています。

1 [ステップ1: 分析での条件の定義](#) (ページ 1116)

952 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

カラムとフィルターを設定します。レポートに含めるデータを特定するためのフィルターを追加します（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。フィルターにより、表示されるデータが限定され、データセットのサイズが減り、パフォーマンスの問題を回避できます。

- 2 **ステップ2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成** (参照 "ステップ 2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成" ページ 1142)
グラフまたはテーブルを追加して、データをグラフィカルに、または別の形式で表示します（オプション）。
- 3 **ステップ3: 分析プロンプトの定義（オプション）** (参照 "ステップ3: 分析プロンプトの定義（オプション）" ページ 1186)
ユーザーがレポートを実行するときに、フィルター値を指定できるようにするプロンプトを追加します。
- 4 **ステップ4: 分析の保存** (ページ 1189)
分析を保存します。

カスタム分析の作成を開始するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページの [作成] ペインで、[分析] をクリックします。
- 3 時系列分析サブジェクトエリアまたはリアルタイムレポートサブジェクトエリアをクリックします。

Analytics URL参照は非サポート

Oracle CRM On Demandでは、Oracle CRM On Demandアプリケーション内または外部の埋め込みURLからの直接Analytics URL参照の使用はサポートされていません。アップグレード後にこれらのカスタマイズが反映されない可能性があるため、カスタムWebタブ、WebアプレットまたはWebリンクに分析コンテンツを埋め込むためにこのURL参照を使用しないでください。直接Analytics URL参照が完全にサポートされるまでは、Oracle CRM On Demandアプリケーション内に分析コンテンツを表示する際にカスタムホームページレポート機能を使用します。直接分析URLを使用して発生した問題については、サポートをリクエストできません。Oracle CRM On Demandアプリケーション内で発生した問題のみ、サポート対象となります。

ピックアップの言語サポート

分析では、企業のデフォルト言語に加えて、ユーザーの言語でもピックアップ値を表示できます。次の表に、これらのピックアップをサポートしているレコードタイプとピックアップサブフォルダーの名前を示します。各サブフォルダーには、自分の言語でピックアップ値を表示するために使用できる一連のピックアップフィールドが含まれています。

| レコードタイプ | 履歴またはリアルタイム | サブフォルダー名 |
|---------|-------------|----------------------|
| 取引先 | 履歴とリアルタイム | 取引先ピックアップ項目 (ユーザー言語) |

分析

| レコードタイプ | 履歴またはリアルタイム | サブフォルダー名 |
|-----------------|-------------|-------------------------------|
| 取引先関係 | 履歴とリアルタイム | 取引先関係ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 活動 | 履歴とリアルタイム | 活動ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| アセスメント | リアルタイム | アセスメントピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 資産 | 履歴とリアルタイム | 資産ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| ビジネス計画 | リアルタイム | ビジネス計画ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| キャンペーン | 履歴とリアルタイム | キャンペーンピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| カスタムオブジェクト 1-15 | リアルタイム | カスタムオブジェクトnnピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 担当者 | 履歴とリアルタイム | 担当者ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| イベント | 履歴 | イベントピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 財務計画 | リアルタイム | 財務計画ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 見込み客 | 履歴とリアルタイム | 見込み客ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 商談 | 履歴とリアルタイム | 商談ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 商談製品 | 履歴とリアルタイム | 商談製品ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 製品 | 履歴とリアルタイム | 製品ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 目標 | 履歴とリアルタイム | 目標ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| サービスリクエスト | 履歴とリアルタイム | サービスリクエストピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 共有住所 | 履歴 | 共有アドレスピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| 解決策 | 履歴とリアルタイム | 解決策ピックリスト項目 (ユーザー言語) |
| ユーザー | 履歴とリアルタイム | ユーザーピックリスト項目 (ユーザー言語) |

[ユーザー] レコードタイプは、常に [ユーザー] ディメンションとして表示されるわけではありません。[ユーザー] レコードタイプに使用されるその他のディメンション名には、[承認者]、[最終承認者] および [最終承認者] があります。あるユーザーレコードタイプが別のレコードタイプに含まれる場合、そのユーザーレコードタイプは予想されるとおり階層の第2レベルに表示されます。ただし、ユーザー言語ピックリストおよび企業ピックリストも、ユーザーレコードタイプの下ではなく階層の第2レベルに表示されます。

企業の言語でピックリスト値を表示する場合は、標準的なディメンションフォルダのピックリスト項目を引き続き使用できます。また、以前にメインフォルダで使用していた、コードという接尾辞がついたピックリスト項目は、サブフォルダで使用できるようになり、項目名から接尾辞が削除されています（[取引先ピックリスト項目 (コード)]、[活動ピックリスト項目 (コード)] など）。これらの言語独立コード (LIC) フィールドおよびレポートフィルターにある最適化されたバージョンのベースピックリストフィールドを引き続き使用すれば、クエリーパフォーマンスを向上できます。

レポートでは、ユーザーまたは企業が選択した言語でピックリスト値が表示されます。ただし、ユーザーインターフェイスで選択した値がないピックリストフィールドは、次の表に示すように表示されます。ピックリスト値の表示方法は、ピックリストのタイプ（組み込みまたはインデックス付きカスタム）によって決まります。

次の表に、時系列分析サブジェクトエリアのピックリスト値の表示方法を示します。

| ピックリストのタイプ | 言語独立コード | 企業の言語に依存する値 | ユーザーの言語に依存する値 |
|-----------------------------|---------|---|------------------------------------|
| 組み込み | 不特定 | 不特定またはブランク。 この値が不特定に設定されている場合、このテキストは企業が選択した言語で表示されます。 | 不特定。 このテキストはユーザーが選択した言語で表示されます。 |
| カスタム値が定義済み/未定義のインデックス付きカスタム | 不特定 | ブランク。 | 不特定。 このテキストはユーザーが選択した言語で表示されます。 |

次の表に、リアルタイムレポートサブジェクトエリアのピックリスト値の表示方法を示します。

| ピックリストのタイプ | 言語独立コード | 企業の言語に依存する値 | ユーザーの言語に依存する値 |
|-------------------------|---------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 組み込み | ブランク | 不特定。 このテキストは企業が選択した言語で表示されません。 | 不特定。 このテキストはユーザーが選択した言語で表示されます。 |
| カスタム値が定義済みのインデックス付きカスタム | ブランク | 不特定。 このテキストは企業が選択した言語で表示されません。 | 不特定。 このテキストはユーザーが選択した言語で表示されます。 |
| カスタム値が未定義のインデックス付きカスタム | ブランク | レコードは削除されます。 | 不特定。 このテキストはユーザーが選択した言語で表示されます。 |

分析の制限について

レポートの制限事項を次の項に示します。

カスタムオブジェクトのレポート作成

分析では、カスタムオブジェクトのレポート作成が包括的にサポートされます。カスタムオブジェクト1、2、3およびそれらと取引先、担当者、商談およびサービスリクエストとの多対多リレーションシップのレポートを、専用のサブジェクトエリアを使用して作成できます。カスタムオブジェクト4-15とカスタムオブジェクト1、2、3を含むその他の組み込みのオブジェクトとの間のリレーションシップのレポートを作成するには、高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用します。

説明テキストの制限

レポートの説明テキストフィールドでは、印刷可能なテキストの文字数が次のように制限されています。

- 文字セットで1バイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が4,000未満のときに最初の2,000文字が表示されます。
- 文字セットでマルチバイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が2,000未満のときに最初の1,000文字が表示されます。

レコードの最大数

表示可能な最大レコード数は次のとおりです。

- **テーブルビュー。** このビューでの分析の最大サイズは500,000行（一度に表示されるのは最大10,000行）です。500,000を超える行を表示しようとする、Oracle CRM On Demandにより、最大レコード数の超過に関するエラーメッセージが表示されます。CSVファイルまたはタブ区切りテキストファイルにダウンロードする場合、ダウンロードできる最大行数は500,000行です。他のすべてのダウンロード形式（PDF、PPT、XMLおよびExcelファイルまたはMHTML（Mime HTML））では、ダウンロードできる最大行数は65,000行です。
- **ドロップダウンリスト。** ドロップダウンリストに表示可能な値の最大数は1,000です。この数には、フィルター条件、レポートプロンプト、ダッシュボードプロンプト、テーブルビュープロンプト、ピボットテーブルビュープロンプトおよびグラフビュープロンプトのドロップダウンリストが含まれます。

クエリー実行の時間制限

分析は、Oracle CRM On

Demandのパフォーマンスとのバランスを保ちながら、クエリーとレポートに最適なパフォーマンスを実現します。長時間実行クエリーまたはリソース集中型クエリーが分析の全体的なパフォーマンスに及ぼす悪影響を最小限に抑えるために、リアルタイムレポートと時系列レポートの両方に対して時間制限が有効になっています。クエリーが時間制限を超えると、タイムアウトエラーメッセージが表示されます。Oracle CRM On

Demandのインスタンスに適用可能な特定のタイムアウト制限については、カスタマーサポートにお問い合わせください。すべてのインスタンスは、最大のクエリー時間がリアルタイムレポートサブジェクトエリアでは10分、時系列分析サブジェクトエリアでは180分を超過できません。クエリー実行時間の最適化については、「[レポートのパフォーマンスについて](#)（ページ 1231）」および「[実績の最適化](#)（ページ 1233）」を参照してください。

複数選択ピックリスト

時系列分析サブジェクトエリアでは、分析に複数選択ピックリスト（MSP）フィールド（各オブジェクト10フィールドまで）が別個のフォルダとして表示されます。これらのフォルダ内でレポートに使用できるのは、フィールドの最初の20個のピックリスト値と連結MSPフィールド値のみです。

分析では、企業のデフォルト言語による、連結されたMSPフィールドの値の表示がサポートされています。分析にはその他に2つのフォルダも表示されます。

■ 言語独立コード（LIC）フォルダ:

このフォルダには、データベースに内部的に格納されている言語独立コード（LIC）を使用してMSP連結フィールドの値が表示されます。最適なパフォーマンスを得るために、これらのMSP値をフィルターに使用します。LICフォルダは、オブジェクト名に *(Code)* という語の接尾辞が付いた名前になります。たとえば、Account Multi-Select Picklist Fields (Code) や Activity Multi-Select Picklist Fields (Code) のようになります。

■ ユーザー言語フォルダ:

このフォルダには、ユーザーのデフォルト言語で連結MSPフィールドの値が表示されます。ユーザー言語フォルダは、オブジェクト名に *(User Language)* という語の接尾辞が付いた名前になります。たとえば、Account Multi-Select Picklist Fields (User Language) や Activity Multi-Select Picklist Fields (User Language) のようになります。

時系列分析およびリアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、次のオブジェクトの複数選択ピックリスト値がサポートされています。

- 取引先
- 活動
- 承認者
- 資産
- 関連担当者
- 関連商談
- コール活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト01、02
- 最終顧客
- イベント
- 最終承認者
- 世帯
- 施設
- 招待者
- 最終承認者
- 見込み客
- 商談
- 商談製品売上

分析

- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 製品
- 目標
- 見積り
- サンプルリクエスト
- サービスリクエスト
- 共有住所
- 解決策
- ユーザー
- ユーザーサインイン履歴

複合分析でのカラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトを使用すると、リクエスト内のカラムの一般的なフィルタリングを行うことができます。ただし、このカラムフィルタープロンプトは複合分析リクエストでは使用できません。

ブックの表示

ブックセクタは [レポート] ページと [ダッシュボード] ページのほか、レコードのホームページに埋め込まれたレポート内に表示されます。ブックセクタを使用してユーザーブックやカスタムブックにドリルダウンできます。 [フル表示] 設定で時系列分析サブジェクトエリアを表示している場合、 [サブ項目を含める] チェックボックスの選択を解除すると個々のブック階層で部下またはサブブックを除外できます。

ブックセクタはレポートプレビューでは使用できません。リアルタイムレポートサブジェクトエリアから作成されたレポートでは、サブ項目を除外できません。 [サブ項目を含める] チェックボックスの選択は解除できますが、リアルタイムレポートサブジェクトエリアには影響せず、時系列分析サブジェクトエリアにのみ影響します。

注: 分析内のレコードの可視性はいくつかの設定によって決まります。詳細は、「[分析のレコードの表示について \(ページ 935\)](#)」を参照してください。

為替レート

企業で有効な通貨を複数指定している場合は、企業の管理者が各通貨の為替レートを設定する必要があります。為替レートの変更は、夜間の分析データの更新後にレポートに表示されます。単一の為替レートは毎月決定され、その月におけるすべてのトランザクションにそのレートが使用されます。

一部のレコードタイプには複数の日付フィールドが用意されています。対象の月の為替レートの決定に使用される日付フィールドは1つのみです。資産の通貨を変換する場合は、使用する月が [購入日] フィールドによって決定されます。商談の場合は、為替レートの有効日に最も近い商談クローズ日が使用されます。

ローカライゼーションの設定

デフォルト言語を変更する場合は、新しく選択した言語でレポートの要素が表示されます。ただし、選択した言語に関係なく、レポートまたはダッシュボードのデータには企業のデフォルト言語が使用されます。

日付のサポート

分析では、カレンダー四半期または標準の会計カレンダーモデルを使用する企業は、41年間（2000から2040年）の日付のディメンション内の基準の日付分析を実施できます。また、カスタム会計カレンダーを使用する企業は、Oracle CRM On Demandで定義された年のみの基準の日付分析がサポートされます。この期間外に作成されたレコードも、日付のディメンション内で分析されていなければ表示可能です。

日付ディメンションは、時系列分析サブジェクトエリアでは、リアルタイムレポートサブジェクトエリアとは異なる方法で設定されます。時系列分析サブジェクトエリアでは、日付ディメンションは1つのみ（標準）で、異なる日付を使用する基準セットが1つまたは複数あるため、これらの基準を必要な範囲内の任意の日付でレポートできます。リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、日付ディメンションは1つまたは複数（ロールプレイング）あり、基準セットが1つのみであるため、これらの基準を異なる日付ディメンションを使用して分析できます。

たとえば、1つの日付ディメンション（クローズ日）と2つの基準セットが含まれている商談時系列分析サブジェクトエリアがあるとします。デフォルトの基準セットである商談基準はクローズ日に基づいていますが、オープン日別に商談を分析できる商談の基準（開始日別）という別の基準セットもあります。一方、商談リアルタイムレポートサブジェクトエリアには、2つの日付ディメンション（オープン日およびクローズ日）と1つの基準セット（商談基準）があります。時系列分析サブジェクトエリアの日付ディメンションを使用する利点は、必要な範囲内の任意の日付を使用して、1つのレポートで期間全体の様々な関連基準を分析できることです。

次の表に、時系列分析サブジェクトエリアとリアルタイムレポートサブジェクトエリアの日付ディメンションの設定を示します。

| 特性 | 時系列分析サブジェクトエリア | リアルタイムレポートサブジェクトエリア |
|-----------|----------------|---------------------|
| 日付ディメンション | 1つ | 1つまたは複数 |
| 基準セット | 1つまたは複数 | 1つ |

時間のサポート

レポートに表示される日時は企業のタイムゾーンで提供されるため、レポートを使用するすべてのユーザーが一貫したデータを表示できます。企業の管理者が「サブジェクトエリアのレポート作成に対するユーザータイムゾーンサポート」フィールドを有効にしている場合、このフィールドがユーザーのプロファイルで選択されている場合は、日時をユーザーのタイムゾーンで表示できます（リアルタイムレポートサブジェクトエリアのみ）。この設定を変更すると、対象のユーザーが表示するレポートのみに影響し、他のユーザーが表示するレポートには影響しません。レポートを共有すると、表示される日時情報が他のユーザーに表示される情報と異なる場合があります。

ユーザー目標

活動、活動履歴、商談、商談履歴、商談製品、商談製品履歴の各サブジェクトエリアでのレポート作成には、ユーザー目標を使用できます。ユーザー目標のレポートを作成するときは、次の点に注意してください。

- ユーザー目標は、会計カレンダー定義に関連付けられています。会計カレンダー年で毎年7月1日から開始する12の期間が使用されている場合は、ユーザーの目標にもこの定義が使用されます。レポートでは、ユーザー目標の年度は会計年度

分析

の最終期間によって決定されます。たとえば、会計年度が2011年6月30日に終了する場合、ユーザー目標の2011年度は、2010年7月1日から2011年6月30日になります。

- 企業で会計カレンダー定義を変更する場合は、ユーザーの目標値の四半期ごと、および毎年のロールアップでOracle Contact On Demandと分析のユーザー目標を照合するときに、ユーザー目標を削除して再作成する必要があります。ただし、分析では、ユーザー目標と会計年度との関連付けは、引き続き会計年度の最終期が終了する年に基づいて行われます。
- ユーザー目標は、目標名、日付（月またはそれより大きい単位）、およびユーザーで定義します。商談レベルでは定義されません。商談のディメンションフィールドを含む目標基準および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBCエラーが発生することがあります。また、定義済みのレベルまたは使用可能なレベルよりも低いディメンションオブジェクトレベルでユーザー目標のレポートを作成すると、ODBCエラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標が月レベルで定義されるとします。この場合、日付レベルでレポートを作成しようとすると、ODBCエラーが発生することがあります。
- ユーザー目標基準は、ユーザーの表示に関係なく、常に [マネージャ表示] を使用して生成されます。そのため、企業の管理者でないユーザーの表示が [チーム表示] に設定されている場合、商談基準のレポートとともにユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- 不適切なディメンションを含むユーザー目標基準のレポートを作成すると、ODBCエラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標基準は商談履歴サブジェクトエリアの商談のディメンションでは定義されないため、商談のディメンションフィールドを含むユーザー目標および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBCエラーが発生することがあります。
- 特定の年に複数の目標を定義する場合、レポートに表示されるユーザー目標値は、その年のすべての目標タイプの集合です。その年の選択した目標タイプのユーザー目標値をレポートに表示する場合は、基準によるフィルター機能を使用する必要があります。たとえば、2009会計年度の目標タイプがサービス目標とライセンス目標の2つである場合は、商談売上のレポートの作成時にサービス目標のみレポートに表示し、ユーザー目標値カラムでは次のフィルター基準式を使用します。

```
FILTER("Quota Metric". "QUOTA VALUE" USING (Quota. "QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

カスタムオブジェクト1、2、3の関連付け

分析では、カスタムオブジェクト1、2、3と次のオブジェクトとの多対多の関連付けのレポートは作成できません。

- 活動
- 資産
- 見込み客
- 製品

分析では、カスタムオブジェクト1、2、3および取引先、担当者、サービスリクエスト、商談についてのみ多対多リレーションシップが実装されます。この多対多リレーションシップは、カスタムオブジェクト1、2、3と活動、資産、見込み客、製品との間に実装されます。ただし、顧客は、高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用してこれらのオブジェクトとカスタムオブジェクト1、2、3との間の1対多リレーションシップのレポートを作成できます。レポートに活動基準を含めている場合、活動ディメンションからの要素を表示できます。

通貨変換の制限

企業のデフォルト通貨ではない通貨を使用して通貨の値が入力されている場合は、分析によって、レポートでの使用のためにその値が企業のデフォルト通貨に変換されます。ある通貨での入力で許容されている大きな値が、企業のデフォルト通貨への変換時に値限度を超える場合があります。これが起こった場合は、レポート生成を完了できません。

サブジェクトエリアの選択

レポートのサブジェクトエリアを選択するには、[分析] タブをクリックし、[作成] ペインの [分析] をクリックします。

サブジェクトエリアを選択ページには、[時系列分析] と [リアルタイムレポート] の2つのカテゴリのサブジェクトエリアがあります。時系列分析カテゴリのサブジェクトエリアでは、毎夜更新されるデータに基づいて時系列で傾向分析を提示するレポートを生成できます。リアルタイムレポートカテゴリのサブジェクトエリアでは、最新データ分析とリアルタイム情報を提供します。

サブジェクトエリアは、特定のビジネス領域に合わせた情報または特定の参加者のニーズに合わせたレポートまたは分析を提示します。サブジェクトエリア名は、含まれる情報の種類に対応します (ディメンションオブジェクト (レコードタイプ)、ビジネスユーザーが分析しようとしているファクト基準など)。サブジェクトエリア名によって、この情報は各種のフォルダに編成分類されます。

時系列分析サブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、関連タイプ (1対1、1対多、多対多など) および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先住所の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 967)
- [取引先と競合会社の時系列分析サブジェクトエリア](#) (参照 "[取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア](#)" ページ 968)
- [取引先とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 970)
- [取引先と関連取引先の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 973)
- [取引先担当者の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 975)
- [取引先の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 976)
- [取引先チームの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 978)
- [活動の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 979)
- [資産の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 981)
- [コール活動の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 982)
- [キャンペーンの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 984)
- [キャンペーン応答の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 986)
- [担当者住所の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 987)
- [担当者の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 988)
- [担当者関心事の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 989)
- [担当者売上の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 990)
- [担当者チームの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 991)
- [カスタムオブジェクトと商談の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 992)

- [取引交渉登録の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 994) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [取引交渉登録製品売上の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 996) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [自動車ディーラーの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 998) (Oracle CRM On Demand Automotive Editionのみ)
- [イベントの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 999)
- [世帯の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1001) (Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ)
- [見込み客の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1003)
- [MDFリクエストの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1004) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [商談と競合会社の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1007)
- [商談とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1009)
- [商談担当者の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1011)
- [商談の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1012)
- [商談製品売上の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1014)
- [商談チームの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1015)
- [パートナーの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1016) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [パイプラインの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1017)
- [ポートフォリオの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1019) (Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ)
- [製品の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1020)
- [見積りの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1022)
- [セールスステージの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1023)
- [サービスリクエストの時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1024)
- [共有アドレスの時系列分析サブジェクトエリア](#) (参照 "共有住所の時系列分析サブジェクトエリア" ページ 1026)
- [解決策の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1027)
- [特別価格製品の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1028)
- [使用状況追跡分析の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1031)

リアルタイムレポートサブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、関連タイプ（1対1、1対多、多対多など）および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1037)

- [取引先売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1038)
- [取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1039)
- [取引先と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1041)
- [取引先とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1043)
- [取引先と関連取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1046)
- [活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1048)
- [詳細カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1049)
- [アセスメントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1063)
- [資産のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1065)
- [ブックのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1066)
- [ビジネス計画のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1066)
- [キャンペーンのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1069)
- [担当者関係のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1070)
- [担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1071)
- [カスタムオブジェクトと取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1072)
- [カスタムオブジェクトと担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1074)
- [カスタムオブジェクトと商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1075)
- [カスタムオブジェクトとサービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1077)
- [カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1078)
- [イベントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1080)
- [売上予想のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1081)
- [世帯のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1085) (Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ)
- [見込み客のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1089)
- [商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1092)
- [商談と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1093)
- [商談とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1095)
- [商談担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1097)
- [商談製品売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1098)
- [商談チームのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1099)
- [オーダーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1100)
- [パートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1101) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)

分析

- [パーソナライズコンテンツ配信のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1103)
- [見積りのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1105)
- [サービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1106)
- [共有活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1107)
- [解決策のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1108)
- [特別価格製品のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1109)
- [車両のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1111)

次の表では、分析で使用されるサブジェクトエリアの5つのタイプについて説明します。

| サブジェクトエリアのタイプ | 説明 |
|---------------|---|
| シンプル | <p>このサブジェクトエリアのタイプは、ドライビングレコードタイプのすべての基準を含む単一のファクトテーブルで構成されます。レポートは、常に納得できる結果を提供します。つまり、レポートに対して属性と基準のどのような組み合わせを選択しても、レポートは常にOracle CRM On Demandのデータを反映する結果を返します。</p> <p>シンプルサブジェクトエリアは、単一の基準セットを使用してレポートを作成する場合に適しています。この場合は、トランザクションデータの詳細にドリルダウンできます。</p> |
| マルチファクト | <p>このタイプのサブジェクトエリアは、異なるディメンションレベルの2つ以上のファクトテーブルで構成されます。ファクトテーブルは、準拠（共有）されたディメンションによって結合されます。マルチファクトにより、結合ファクト分析を実行できます。</p> <p>すべてのディメンションにすべてのファクトテーブルとのリレーションシップがあるわけではありません。たとえば、目標基準テーブルには、所有ユーザー、目標、日付の各ディメンションのリレーションシップのみがあります。これらのディメンションは、ディメンションモデルの用語で適合ディメンションとも呼ばれます。マルチファクトサブジェクトエリアで、ディメンションから属性、ファクトから基準を選択し、相互に直接のリレーションシップがない場合、レポートは正しく動作しません。基準フィールドが空になるか、またはレポートにエラーが発生する場合があります。</p> <p>マルチファクトのサブジェクトエリアは、複数の関連する基準セットについてレポートを作成する場合に適しています。</p> |
| 概要 | <p>このサブジェクトエリアタイプは、単一の概要ファクトテーブルで構成されます。このタイプでは、キーディメンションを使用して基準の概要分析を実行できます。これは、取引先レコードタイプなどのOracle CRM On Demandの特定のディメンションまたはレコードタイプに関する概要情報を提供するので <i>概要</i> と呼ばれます。このサブジェクトエリアから、販売売上高、サービスリクエスト、活動、見込み客基準などのすべてのCRM機能に関する基準を取得できます。</p> <p>概要サブジェクトエリアは、他のディメンションを使用してこれらの基準を分析せずに、キーディメンションを使用して基準の概要を取得する場合に適しています。</p> |
| 多対多 (M : M) | <p>このサブジェクトエリアタイプは、2つのレコードタイプ間の多対多および1対多リレーションシップの両方を表します。このタイプには、ファクトテーブルを含めるこ</p> |

| サブジェクトエリアのタイプ | 説明 |
|---------------|--|
| | <p>ともできますが、ファクトテーブルなしのサブジェクトエリアにすることもできます。</p> <p>カスタムオブジェクト1と取引先間の1対多リレーションシップもこのサブジェクトエリアからレポートを作成できます。ただし、取引先とカスタムオブジェクト1の間の多対1リレーションシップのレポートを作成する場合は、このサブジェクトエリアを使用しないでください。シンプルデザインサブジェクトエリアであるカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用すると、すべての標準レコードタイプとカスタムオブジェクト1の間のすべての多対1リレーションシップのレポートを作成できます。</p> <p>多対多サブジェクトエリアは、複数のレコードタイプの間の多対多および1対多のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアです。</p> |
| フェデレート | <p>このサブジェクトエリアタイプでは、すべてのディメンションと基準のフォルダを単一のサブジェクトエリアに格納します。これによって、すべてのレコードタイプおよびその関連するレコードタイプに関するレポートを作成できるので、このサブジェクトエリアタイプに単一のドライビングレコードタイプはありません。新しいカスタムオブジェクト（カスタムオブジェクト4-カスタムオブジェクト12）とその他のレコードタイプの間の多対1と1対多の両方のリレーションシップに関するレポートを作成できますが、多対多リレーションシップのレポートは作成できません。</p> <p>高度なカスタムオブジェクトのサブジェクトエリアは、このタイプに属している唯一のサブジェクトエリアです。このタイプは、カスタムオブジェクト4-カスタムオブジェクト15とカスタムオブジェクト1、2および3を含む他の標準オブジェクトの間のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアでもあります。このサブジェクトエリアを使用すると、多対多リレーションシップを除くすべての種類のリレーションシップに関するレポートを作成できます。</p> |

これまで説明したシンプル、マルチファクト、概要および多対多の最初の4つのサブジェクトエリアは、標準のサブジェクトエリアです。5番目のタイプのサブジェクトエリアは、新しいカスタムオブジェクトのためのフェデレートサブジェクトエリアです。

標準サブジェクトエリア

標準サブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト1、2および3を含む標準レコードタイプの間のリレーションシップに関するレポートを作成することを目的にしています。標準レコードタイプおよびカスタムオブジェクト1、2、および3では、次のリレーションシップが可能です。

- 1対多
- 多対1
- 多対多

Oracle CRM On Demand

には、標準レコードタイプとその他のレコードタイプの間の多対1リレーションシップのレポートを作成できる専用サブジェクトエリアがあります。たとえば、商談サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとその他のレコードタイプのリレーションシップのレポートを作成できます。専用サブジェクトエリアでは、2つのレコードタイプの間の多対多リレーションシッ

分析

プのレポートも作成できます。たとえば、商談とパートナー履歴サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとパートナーレコードタイプ間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。

フェデレートサブジェクトエリア

フェデレートサブジェクトエリアタイプでは、カスタムオブジェクト4からカスタムオブジェクト15までとカスタムオブジェクト1、2および3を含む他の標準オブジェクトのレポートを作成できます。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアは、このリリースに含まれるこのタイプの例外的なサブジェクトエリアで、カスタムオブジェクトとその関連オブジェクトのレポートを単一のサブジェクトエリアに結合します。

この方法によって、レコードタイプおよびその関連するレコードタイプにさらに完全な機能を提供します。単一のドライビングレコードタイプ概念はもはや適用されません。ドライビングレコードタイプが不足していると、レポートに常にデフォルト基準を追加する必要があります。フェデレートサブジェクトエリアには単一のドライビングオブジェクトがないため、オブジェクト間のリレーションシップパスを選択するためにレポートに必ず基準を含める必要があります。フェデレート以外のサブジェクトエリアでは、リレーションシップは暗黙のファクト基準を使用してレポートリにすでに定義されているので、基準を選択する必要はありません。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、関連するすべてのレコードタイプの基準にアクセスできます。このサブジェクトエリアから、Oracle CRM On Demandのすべてのレコードタイプを含むすべての関連する基準に対する概要レポートを作成できます。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、すべてのレコードタイプの1対多と多対多のリレーションシップを表示するレポートを作成できます。多対多のデザインでは、1対多リレーションシップに対するレポートを作成する場合は取引先とカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用し、他のレコードタイプとカスタムオブジェクト1の間の1対多リレーションシップに対するレポートを作成する場合はカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用する必要があります。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用すると、両方のタイプのリレーションシップにアクセスできます。ただし、このサブジェクトエリアで多対多のレポートは使用できません。

次の表では、新しいカスタムオブジェクトのサブジェクトエリアについて説明します。

| サブジェクトエリアの名前 | サブジェクトエリアのタイプ |
|---------------------|---------------|
| カスタムオブジェクトサブジェクトエリア | |
| 詳細カスタムオブジェクト | 詳細またはフェデレート |

分析におけるレコードタイプ名の変更

Oracleでは、すべての標準レコードタイプに対する分析においてレコードタイプ名を変更できます。企業の管理者はOracle CRM On Demandのレコードタイプの名前を変更できます。新しい名前は、Oracle CRM On Demandの分析パートに反映されます。名前が変更されたレコードタイプは、新しい名前でサブジェクトエリア、レポート、およびダッシュボードに表示されます。たとえば、企業の管理者がOracle CRM On Demandで取引先レコードタイプ名を**医師**に変更すると、**取引先**という用語はすべての回答およびサブジェクトエリアで置き換えられます。サブジェクトエリア**取引先住所**は**医師住所**になります。サブジェクトエリア**取引先基準**は**医師基準**になります。

Row_IDとオブジェクトID

サブジェクトエリア内の各レコードタイプ（取引先、活動、資産など）に対して、データベースのRow_IDフィールドが<object> IDというフィールドにマップされます。たとえば、[取引先 ID]、[見込み客 ID]、[サービスリクエスト ID] のようになります。

最適化カスタム項目

一部のディメンションには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するための最適化カスタム項目があります。最適化カスタム項目は、最適化カスタム項目または最適化カスタム基準という名前で終了するフォルダ（取引先最適化カスタム項目、商談最適化カスタム基準など）にあります。レコードタイプが特定のサブジェクトエリアのドライビングオブジェクトの場合は、数値のカスタム項目（CUR、INTまたはNUMタイプの項目など）を最適化カスタム基準フォルダの基準として使用できます。たとえば、[取引先] レコードタイプは、[取引先履歴] サブジェクトエリアのドライビングオブジェクトです。

リアルタイムサブジェクトエリアの一部のディメンションには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾にCodeまたはUTCという語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである[インデックス付き日付

UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)（ページ 1114）」を参照してください。

取引先住所の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。その他のサブジェクトエリアでは、取引先のプライマリ住所のレポートのみ作成できます。しかし、このサブジェクトエリアでは、取引先のすべての住所とそのカスタムフィールドのレポート、および複数の取引先で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 住所

基準

なし

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

[取引先住所カスタム項目]フォルダーは、[取引先住所]のカスタムフィールドのみにマップされています。共有住所が取引先に関連付けられている場合は、[修正]オプションを使用して取引先住所に追加されたカスタムフィールドのみをレポート作成に使用でき、共有住所のカスタムフィールドは使用できません。

取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合会社のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つの競合取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、競合取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先競合会社
- キャンペーン

- 日付
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数
 - 保留中のSR数
 - 商談数
 - 成約数
 - 見込売上
 - 見込売上（千単位）
 - 平均見込売上
 - 平均オープンサービスリクエスト期間
 - SRクローズまでの平均日数

- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンサービスリクエスト期間（分）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの合計日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 売上
- 売上（千単位）
- 製品確定売上
- 平均売上
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの一つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナーのディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つのパートナー取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先パートナー
- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数

- 拒否済み見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上（千単位）
- 平均見込売上
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間（分）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 売上
- 売上（千単位）
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの一つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先と関連取引先の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ関連取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つの関連取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、関連取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

分析

- 取引先
- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー
- 関連取引先
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数
 - 保留中のSR数
 - 商談数
 - 成約数
 - 見込売上
 - 見込売上（千単位）

- 平均見込売上
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間（分）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 売上
- 売上（千単位）
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの1つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先担当者の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と担当者との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。レポートの作成が可能なのは、取引先に関連付けられているすべての担当者または複数の取引先で共有されている担当者です。担

分析

当者に関連付けられていない取引先または取引先にリンクされていない担当者のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者

基準

なし

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアには、取引先に対する企業の重要な運用基準の概要が表示されます。取引先レコードタイプは、分析できるレコードタイプです。取引先レコードタイプを使用すると、次のような取引先実績に関する質問に回答できます。サービスリクエストの数が最も多い企業はどこか?商談が最も多い企業はどこか?このサブジェクトエリアでは、基準を取引先、取引先テリトリー、日付の各ディメンション別に任意のレベルでグループ化およびロールアップできます。その他のビジネス分野に関するより詳細な分析を行うには、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

関連タイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先

976 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数
 - 保留中のSR数
 - 商談数
 - 成約数
 - 見込売上
 - 見込売上（千単位）
 - 平均見込売上
 - 平均オープンSR期間

分析

- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間（分）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 売上
- 売上（千単位）
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先チームの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とチームユーザーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。Oracle CRM On Demandでは取引先と様々なチームメンバーとの関連付けが可能なので、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1つまたはすべての取引先に関連付けられているすべてのチームメンバーのリストをこのサブジェクトエリアで作成できます。ユーザーに関連付けられていない取引先のレポートまたは取引先にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先チーム
- チームメンバー

基準

なし

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

活動の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、様々な活動基準を活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエストおよび日付のディメンション別に分析できます。このサブジェクトエリアはこれらのレコードタイプに関連する個々の活動イベントおよびインタラクションを表すため、このサブジェクトエリアのレベルは、使用可能なレベルの中で最も下になります。つまり、このサブジェクトエリアを指定する活動ファクトテーブルが最も大きいテーブルです。このサブジェクトエリアでは、最も多くの種類のディメンションを使用して活動基準のロールアップと分析を行うことができます。このサブジェクトエリアは2つ以上のファクトテーブルで構成されており、活動基準に関連するユーザー目標のレポートの作成が可能です。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者

分析

- 日付
- 自動車ディーラー
- イベント
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 目標
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
 - 活動カスタム基準
 - 作成日順に並べ替えた活動基準
 - 活動数（作成日）
 - アポイント数（作成日）
 - クローズした活動数（作成日）
 - オープン活動数（作成日）
 - タスク数（作成日）
 - 活動基準（その他の日別）
 - アポイント数（終了日）
 - アポイント数（開始日）
 - タスク数（締切日）
 - 活動あり取引先数
 - 活動数
 - スケジュール済みアポイント数
 - ダイアル済みコール数
 - 到達済みコール数
 - クローズした活動数
 - オープン活動数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

取引先、活動およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

ユーザーのタイムゾーン有効化フィールド

通常、分析サブジェクトエリアレポートに含まれるすべての時間には、企業のタイムゾーンが表示され、レポートを生成するユーザーに関係なく時間の情報の一貫性が保たれます。活動ディメンションには次のフィールドが含まれています。

- 終了時刻
- 終了時刻ユーザータイムゾーン
- 開始時刻
- 開始時刻ユーザータイムゾーン

〔終了時刻〕フィールドと〔開始時刻〕フィールドでは、活動時間が企業のタイムゾーンでレポートされます。〔終了時刻ユーザータイムゾーン〕フィールドと〔開始時刻ユーザータイムゾーン〕フィールドでは、情報は標準フィールドと同じですが、ユーザーの地域のタイムゾーンでレポートされます。

資産の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、資産、製品、ユーザーの各ディメンション別に資産基準を分析できます。また、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。このサブジェクトエリアは、関連付けられている取引先レコードの表示に基づいて資産レコードが表示されるまれなサブジェクトエリアの1つです。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 日付
- 所有ユーザー
- 製品カテゴリー

■ 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

■ 資産基準

■ 資産基準（購入日別）

- 資産数
- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

■ 資産基準（出荷日別）

- 資産数
- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

■ 資産数

- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

使用上の注意

資産基準は、所有ユーザーディメンション別に分析できます。取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

コール活動の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

コール活動履歴サブジェクトエリアを使用すると、販売管理者とセールス要員は、コール活動のデータを取引先、担当者、活動、所有者、製品、製品カテゴリおよび日付別に分析できます。活動履歴サブジェクトエリアとは異なり、コール活動履歴サブジェクトエリアの基準は、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、サンプルリクエスト項目、および提供プロモーションアイテムを含む、活動に関連するライフサイエンスレコードタイプに基づいています。つまり、関連するこれらの1つ以上の子レコードタイプのレコードがない活動のレポートを、このサブジェクトエリアを使用して作成できます。

製品カテゴリディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層についてコール活動の基準をまとめることができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- コール活動
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリ
- 製品詳細
- サンプルリクエスト
- 提供サンプル

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- コール活動基準
 - 製品詳細カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き通貨

- 平均インデックス付き数値
- サンプルリクエストカスタム基準
- 提供サンプルカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
- 取引先数
- コール活動数
- 製品別詳細のコール数
- 製品詳細のコール数
- コール提供プロモーションアイテム数
- コールサンプルリクエスト項目数
- コールサンプルリクエスト数
- コール提供サンプル数
- 担当者数
- 提供プロモーションアイテム数
- サンプルリクエスト項目数
- 提供サンプル数

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。出席者コール、取引先コール、およびプロフェッショナルコールのレコードおよび関連する基準に関するレポートを作成できません。

[担当者数] には、訪問に関連付けられているすべての担当者ではなく、個別のプライマリ担当者の数が表示されます。

キャンペーンの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーン、ユーザー、日付別にキャンペーンの総合分析を行うことができます。また、キャンペーン結果、実績および投資対効果（ROI）を分析できます。このサブジェクトエリアには、キャンペーンの目標の達成および今後の効果的なキャンペーンの実施における問題の解決に役立つ基準が含まれています。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
 - キャンペーン数
 - 有効なキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - 見込み客数
 - 商談数
 - 成約数
 - キャンペーン取引先数
 - キャンペーン担当者数
 - 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
 - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
 - 売上目標達成率（定義：確定売上×10を売上目標で割った値）
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込み客から商談に変更するまでの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）

分析

- 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客変更率（定義：顧客になった見込み客の割合）
- 売上
- 確定売上
- 確定売上平均
- 商談成約率（定義：成約した商談数を、成約した商談と不成約の商談の合計数で割った数字）
- 投資対効果（ROI）

使用上の注意

なし

キャンペーン応答の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

注意: キャンペーン応答データは、Oracle Email Marketing On Demandのキャンペーンのみからのデータに制限されます。Oracle CRM On Demandのユーザーインターフェイスを使用してデータが入力されたキャンペーンの場合、応答データは表示されません。Oracle Email Marketing On Demandは停止されており、新しいキャンペーンを開始できません。既存のキャンペーンデータのレポートを作成するために、このサブジェクトエリアを引き続き使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、Oracle Email Marketing On Demandのキャンペーンからの応答データなど、キャンペーン情報を分析できます。これは、キャンペーンサブジェクトエリアを補足するサブジェクトエリアであり、キャンペーンの実績データが表示されます。企業は、次のような質問に回答することによって、Oracle Email Marketing On Demandキャンペーンに対する応答を分析できます。何名がキャンペーンの提供を受けたか?そのうち何名が応答したか?どのように応答したか?応答までにどのくらいの時間がかかったかなどの質問に回答することによって、キャンペーンに対する応答を分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

986 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- 取引先
- キャンペーン
- キャンペーン受取人
- キャンペーン応答
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
 - 受取人の数。この基準は、[キャンペーン受取人] フィールドに基づいています。
 - ハードバウンスの数。この基準は、[アドレスの移動]、[不正なアドレス]、および [不正な送信者] 応答タイプに基づいています。
 - ソフトバウンスの数。この基準は、[メールボックスの問題]、[システムの問題]、[ネットワークの問題]、[プロトコルの問題]、[セキュリティの問題]、[大きすぎるメッセージ]、[休暇]、および [最終手段] 応答タイプに基づいています。
 - 応答者数。この基準は、配信状況に基づいています。
 - 応答数。この基準は、配信状況に基づいています。
 - 応答中の数。この基準は、[メッセージ開封済み] 応答タイプに基づいています。
 - クリックされた回数。この基準は、[クリックスルー] 応答タイプに基づいています。
 - オプトインの数。この基準は、[リストにオプトイン] 応答タイプに基づいています。
 - オプトアウトの数。この基準は、[リストからオプトアウト] 応答タイプに基づいています。
 - グローバルオプトインの数。この基準は、[グローバルオプトイン] 応答タイプに基づいています。
 - グローバルオプトアウトの数。この基準は、[グローバルオプトアウト] 応答タイプに基づいています。
 - 応答までの平均日数。この基準は、配信状況に基づいています。

使用上の注意

キャンペーン応答基準は、配信状況または応答タイプに基づいています。たとえば、ハードバウンスの数は、ハードバウンスに配信状況がある場合でも、配信状況ではなく応答タイプに基づいています。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者住所の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。他のサブジェクトエリアでは、担当者のプライマリ住所のレポート作成のみ可能です。しかし、このサブジェクトエリアでは、担当者のすべての住所および複数の担当者で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 住所

基準

なし

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者の基準のレポートを担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザーおよび日付のディメンション別に作成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは、Oracle CRM On Demandで作成された担当者につき1行です。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような質問にすぐに回答できます。担当数が最も多い上位10位までの従業員は誰か?担当者がいない取引先はどれか?担当者別で最も規模の大きいキャンペーンはどれか?特定の担当者が獲得した見込み顧客は何件かという質問にすぐに回答できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
 - クライアント数
 - 担当者数
 - 見込み顧客数

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者関心事の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

担当者関心事履歴分析サブジェクトエリアを使用すると、担当者のディメンションの担当者の関心事に関するレポートを生成できます。アドバイザーとそのマネージャは、このレポートを使用して顧客の関心事や趣味を判断し、それを基に顧客が喜ぶギフトを選ぶことができます。また、この情報を利用して、ゴルフトーナメントなどの感謝イベントを開催することもできます。この方法により、アドバイザーは顧客との関係を深めることができ、顧客の友人や家族との面識もできます。このようなイベントによって新しいビジネスの可能性が広がります。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 所有ユーザー
- 日付
- 担当者の関心事

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者の関心事基準
 - 担当者の関心事数

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者売上の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

担当者売上履歴サブジェクトエリアを使用すると、製品売上データを担当者、製品、製品カテゴリ、所有者および日付別に分析できます。このサブジェクトエリアに含まれる基準は次のとおりです。

- 製品数
- 平均製品数
- 売上平均

このサブジェクトエリアでは、様々なタイプの経時的な製品売上（予想売上と実際の売上との比較など）を表示するレポートを作成できます。この比較により、担当者別の製品の売上見込と売上に関する理解を深めることができます。製品カテゴリディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層について担当者売上の基準をまとめることができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 製品カテゴリー
- 製品
- 担当者売上
- 日付
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者売上基準
 - 平均製品数
 - 製品数
 - 売上平均

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者チームの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者とチームメンバーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1人またはすべての担当者に関連付けられているすべてのチームメンバーを一覧表示できます。これを使用して、担当者に関連付けられたプライマリ取引先のレポートを作成することもできます。ユーザーに関連付けられていない担当者または担当者にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

関連タイプ

多対多

分析

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- チームメンバー

基準

なし

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトと商談の時系列分析サブジェクトエリア

このトピックでは、次の時系列分析サブジェクトエリアについて説明します。

- カスタムオブジェクト1と商談履歴
- カスタムオブジェクト2と商談履歴

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、カスタムオブジェクト01、02と商談履歴との多対多関係に関するレポートを生成できます。商談の時系列分析サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1および2のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1および2を再デザインし、商談ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。このサブジェクトエリアは商談とカスタムオブジェクト1および2との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1および2の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない商談は、これらのサブジェクトエリアを使用してレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン

- カスタムオブジェクト
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- テリトリー

基準

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 商談の基準（開始日別）
 - 商談あり担当者数
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
 - 平均取引サイズ
 - 平均セールスサイクル
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 商談不成約率
 - 商談成約率
 - 売上
 - 商談最適化カスタム基準
- 商談あり担当者数
- オープン商談数
- 商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

- 平均取引サイズ
- 平均セールスサイクル
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 予想売上
- 予想売上（千単位）
- 商談不成約率
- 商談成約率
- 前四半期の確定売上
- 前四半期の確定売上（000）
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の商談売上（000）
- 売上
- 売上（千単位）

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引交渉登録の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

取引交渉登録レポートサブジェクトエリアには、パートナーによる取引交渉登録の使用方法および取引交渉登録がビジネスに及ぼす影響に関する情報が表示されます。たとえば、次のような処理が可能です。

- 取引交渉登録から予想売上高を表示するレポートの作成。
- 取引交渉登録の承認にかかる平均日数の特定。
- 登録済みの案件の割合の特定。
- 新規商談につながった取引交渉登録数のレポート作成。
- 取引交渉登録の平均有効期間の特定。
- 取引交渉登録からの四半期ごとの売上の変化のレポート作成。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連顧客
- 関連商談
- 担当者
- 日付
- 取引交渉登録
- 最終承認者
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先

非クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づく基準ではありません。

- 取引交渉登録基準
 - 取引交渉登録カスタム基準
 - 取引交渉登録数
 - 商談あり取引交渉登録数
 - 商談なし取引交渉登録数
 - 新規商談の取引交渉登録数
 - 既存顧客の取引交渉登録数
 - 新規顧客の取引交渉登録数
 - 商談が成立した取引交渉登録数
 - 承認保留中の取引交渉登録数
 - 承認済みの取引交渉登録数
 - 期限切れの取引交渉登録数
 - 承認保留日数
 - 承認までの平均日数
 - 平均有効期間（日数）
 - 承認済み取引交渉登録率
 - 却下取引交渉登録率

- 戻り済み取引交渉登録率
- 商談に変更された取引交渉登録率
- 成約取引交渉登録数

クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づいています。

- 取引交渉登録基準
 - オープン取引交渉登録上の取引サイズ合計
 - オープン取引交渉登録上の平均取引サイズ合計
 - 取引交渉登録からの売上合計
 - 取引交渉登録からの平均売上合計
 - 取引交渉登録からの前四半期の売上合計
 - 取引交渉登録からの前四半期の平均売上合計

使用上の注意

関連担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引交渉登録製品売上の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

取引交渉登録製品売上履歴サブジェクトエリアでは、取引交渉登録明細項目に基づいてトレンドおよび傾向を確認できます。中心となるディメンション属性を使用して、取引交渉登録製品売上基準に関する基本的なクエリーを作成できます。次のような質問に回答できます。

- 単一の取引交渉登録の単一の製品で予想される最大売上はどの程度ですか？
- オープン取引交渉登録のみを考慮した場合、（売上レコードから計算される）各取引交渉登録の平均売上はどの程度ですか？
- （承認状況に関係なく）すべての取引交渉登録で参照される一意の製品の数は？
- すべてのオープン取引交渉登録で、合計数量別、売上合計別、発生別、各取引交渉登録の平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？
- 数量がゼロまたはnull、あるいは価格がゼロまたはnullである製品売上明細項目が1つでもあるすべてのオープン取引交渉登録をリストします。

- 前四半期について、数量別、売上別、発生別、取引交渉登録ごとの平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？

関連タイプ

1対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連担当者
- 関連顧客
- 関連商談
- 日付（取引交渉登録のクローズ日に基づく）
- 取引交渉登録
- 取引交渉登録製品売上
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- 製品
- 製品カテゴリー

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引交渉登録製品売上基準
 - 取引交渉登録製品売上カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 製品数
 - 商談なし取引交渉登録の製品数
 - オープン取引交渉登録の製品数
 - 商談なし取引交渉登録の平均製品数
 - オープン取引交渉登録の平均製品数
 - 平均価格
 - 平均数量

- 前四半期の平均売上合計
- 売上平均
- 商談なし取引交渉登録の平均数量合計
- オープン取引交渉登録の平均数量合計
- 商談なし取引交渉登録の平均売上合計
- オープン取引交渉登録の平均売上合計
- 平均製品数（取引交渉登録別）
- 前四半期の売上合計
- 前四半期の売上合計（千単位）
- 合計数量
- 合計数量（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の数量合計
- オープン取引交渉登録の数量合計
- 売上合計
- 売上合計（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の売上合計
- 商談なし取引交渉登録の売上合計（千単位）
- オープン取引交渉登録の売上合計
- オープン取引交渉登録の売上合計（千単位）
- 主要パートナー取引先

使用上の注意

なし

自動車ディーラーの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Automotive Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリアでは、サービスリクエストおよび活動の観点から自動車ディーラー履歴を分析する機能を使用できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 自動車ディーラー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 自動車ディーラー基準
 - 自動車ディーラーカスタム基準
 - 自動車ディーラー数
 - サービスリクエスト数
 - 活動数
 - オープン活動数
 - クローズした活動数

使用上の注意

なし

イベントの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

イベントには、営業担当者または他の専門職が参加する任意のタイプのプロモーションまたは教育イベントを指定できます。企業の観点からは、イベントには次のタイプがあります。

- **営業員レベル**。管理者または1人以上の営業員によって実行されるイベント。
- **企業または全国レベル**。特定の専門職グループを対象にした全国のトレーニングイベントまたはミーティング。

分析

全国レベルで特定の製品または期間のイベントを計画し、地域、地区、または営業員ごとにリソースを割り当てることができません。たとえば、製薬会社が営業やマーケティング活動に協力するためには、医学イベントに関する基準と情報が必要です。準拠に役立つ情報を提供するレポートにより、予算を管理し、予算からの逸脱を少なくする、またはなくすることができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 日付
- イベント
- 招待者
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- イベント基準
 - イベント数
 - 招待者数
 - 予算剰余/不足
(定義：イベント予算とイベント費用の差異)
 - イベント予算
イベント予算はディメンションに起因する基準です。イベントディメンションを使用した場合にのみ、基準はディメンションのフィールド値の合計になります。その他のディメンション（特に招待者）を使用した場合、基準はディメンションのフィールド値の最大値として計算されます。
 - イベント費用
(定義：イベントに関連するすべての出席者を対象とした、完了した活動の費用)

使用上の注意

企業がイベントの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名がレポートに表示されます。

リリース29より前のリリースでは、イベントに関連付けられた製品がない場合、製品カテゴリーおよびイベントディメンションを含むレポートには結果が作成されませんでした。リリース29ではこの動作は変更され、製品カテゴリーはイベントと製品の関連付けに依存しません。

招待者がいないイベント

招待者がゼロのイベントは、ある特殊な場合を除き、レポートから除外されます。招待者がゼロのイベントをレポートに表示する唯一の方法は、イベントディメンションのみを使用し（2つ目のディメンションを追加しない）、基準を一切含めないようにすることです。

世帯の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

世帯履歴分析サブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このサブジェクトエリアを利用して、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- どの顧客がどの世帯に属しますか？
- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか？
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか？

世帯履歴分析サブジェクトエリアでは、世帯担当者の関連ポートフォリオの情報に関するレポート作成に使用できる[ポートフォリオ] ディメンションもあります。ポートフォリオには（担当者を介した）世帯との間接的な関係しかないため、[ポートフォリオ] ディメンション属性は世帯基準の分析には直接使用できない点に注意してください。世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせると顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 世帯
- 世帯担当者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 世帯基準
 - 世帯資産合計

- 世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計
- 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の平均経費総額
- 世帯の総収入
 - 世帯の総収入
 - 世帯の平均総収入
- 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の平均負債合計
- 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の平均総純資産
- 担当者の資産合計
 - 総資産
 - 平均総資産
- 担当者の経費総額
 - 経費総額
 - 平均経費総額
- 担当者の総収入
 - 総収入
 - 平均総収入
- 担当者の負債合計
 - 負債合計
 - 平均負債合計
- 担当者総純資産
 - 総純資産
 - 平均総純資産
- 世帯カスタム基準
 - ロールアップ担当者数
 - ロールアップサービスリクエスト数
 - ロールアップ見込み客数

- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

見込み客の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更および売上を分析する基準を表すレコードタイプが含まれています。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能)

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見込み客基準
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - 新規商談数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 成約数
 - 見込み客変換までの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変換日までの日数を商談に変換された見込み客数で割った値）
 - 見込み客フォローアップの平均日数（定義：見込み客をフォローアップするまでの日数を見込み客数で割った数字）
 - 見込み客の確定売上
 - 見込み客の予想売上
 - 見込み客の商談売上
 - 予想売上

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

MDFリクエストの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

市場開発資金（MDF）を利用して、ブランド所有者はパートナーに体系的な方法でマーケティング資金を提供できます。これにより、パートナーはブランド所有者の製品の特定地域での販売やブランドのマーケティングを行うことができます。パートナーはMDFリクエストを利用してマーケティング活動資金の事前承認を要求します。ブランド所有者によってMDFリクエストが承認されると、パートナーはMDF請求を送信することによって、マーケティング活動を実施した際に出費した資金の返金を事前承認された範囲で受けることができます。

ブランド所有者がマーケティングやチャネル営業に協力するためには、各パートナーおよびクォーターのMDFリクエストに関する基準と情報が必要です。MDFリクエスト履歴分析サブジェクトエリアでは、ブランド所有者がMDFの予算を管理し、活動に割り当てた資金から最大限の利益を得るために必要な情報を参照できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 主要パートナー取引先
- キャンペーン
- MDF リクエスト
- 日付
- 所有ユーザー
- 承認者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- MDFリクエスト基準
 - MDFリクエストカスタム基準
 - MDFリクエスト指標（提出日別）
 - MDFリクエスト数
 - 要求済み金額
 - 要求済み平均金額
 - 事前承認金額
 - 事前承認平均金額
 - 要求済み請求額合計
 - 要求済み平均請求額合計
 - 承認済み請求額合計
 - 承認済み平均請求額合計
- MDFリクエスト数
- 要求済み金額
- 要求済み平均金額

- 事前承認金額
- 事前承認平均金額
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み平均金額
- 前四半期の事前承認金額
- 前四半期の事前承認平均金額
- 要求済み請求額合計
- 要求済み平均請求額合計
- 承認済み請求額合計
- 承認済み平均請求額合計
- 前四半期の要求済み請求額合計
- 前四半期の要求済み平均請求額合計
- 前四半期の承認済み請求額合計
- 前四半期の承認済み平均請求額合計
- 承認保留中のMDFリクエスト数
- 承認保留要求済み金額
- 送信されたMDFリクエスト数
- 承認されたMDFリクエスト数
- 拒否されたMDFリクエスト数
- 返されたMDFリクエスト数
- キャンセルされたMDFリクエスト数
- 期限切れMDFリクエスト数
- 送信されたMDF請求数
- 承認されたMDF請求数
- 拒否されたMDF請求数
- 承認されたMDFリクエストの割合
- 期限切れMDFリクエストの割合
- 拒否されたMDFリクエストの割合
- 返されたMDFリクエストの割合
- 承認保留日数
- 承認までの日数
- 平均承認保留日数
- 承認までの平均日数

使用上の注意

企業がMDFリクエストの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名がレポートに表示されます。

商談と競合会社の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 商談競合会社

分析

- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 商談数
 - オープン商談数
 - 商談あり担当者数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談総数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）

- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナー取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先

分析

- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 商談パートナー
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 商談数
 - オープン商談数
 - 商談あり担当者数

- 成約数
- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談担当者の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、1つの商談に関連付けられているすべての担当者または複数の商談に関連付けられている1人の担当者のレポートを作成できます。他の商談サブジェクトエリアでは、商談のプライマリ担当者だけのレポートを作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 商談

基準

なし。

使用上の注意

なし

商談の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアは複数の要素テーブルで構成され、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準は、サブジェクトエリアの最も低いレベルの詳細に定義されます。すべてのディメンションの基準を分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付（月）、目標、所有者に限られます。

関連タイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 主要パートナー取引先
- 目標
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準

- 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
- 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
- 商談数
 - オープン商談数
 - 商談あり担当者数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
 - 前四半期の商談売上
 - 前四半期の確定売上
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

分析

商談レポートサブジェクトエリアおよび商談履歴分析サブジェクトエリアでは、異なる基準が提供されます。これらのサブジェクトエリアのいずれかを選択する前に、両方の提供されている基準を確認し、ニーズに最も合うサブジェクトエリアを使用するようにします。

商談製品売上の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、パートナー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリ別に商談製品売上进行分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談内の反復製品売上レコードごとに1行で表されます。詳細レベルが高いため、柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上と目標の基準を表示できます。

関連タイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 商談製品売上
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 主要パートナー取引先 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能)
- 製品
- 製品カテゴリ
- 目標
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談製品売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談チームの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と商談チームとの関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアを使用して、商談に関与するチームメンバーのクエリーを行います。

関連タイプ

多対多。

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー

基準

- 商談チーム
 - 商談チームの最適化カスタム項目

- 商談チームの最適化カスタム基準
- 分割割合
- チームの役割

使用上の注意

データ表示。 プロファイルで定義した [履歴サブジェクトエリア] 設定が [マネージャ表示] または [チーム表示] である場合、このサブジェクトエリアでは [チーム表示] モードが使用されるため、自分が所有者またはチームメンバーであるすべての商談についてレポートを作成できます。プロファイルで定義した設定が [フル表示] の場合、自分または自分の部下が所有する商談、または、自分または自分の部下がチームメンバーとして追加されている商談についてレポートを作成できます。

パートナーの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

パートナー履歴分析サブジェクトエリアでは、パートナー履歴を分析する機能を使用できます。また、パートナーおよびテリトリー別に見込み客、商談、および売上を分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- パートナー
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 所有者パートナー基準
 - 商談数

- 商談ありパートナー数
 - 成約数
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上（千単位）
 - 製品売上（千単位）
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 見込み客から商談に変更するまでの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字）
 - 見込み客フォローアップの平均日数
 - 平均見込売上
 - 見込売上
 - 見込売上（千単位）
 - 見込み客ありパートナー数
- パートナーカスタム基準
 - パートナー数

使用上の注意

なし

パイプラインの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

パイプライン履歴分析サブジェクトエリアでは、Oracle CRM On Demandのすべての商談の毎月のスナップショットを生成します。パイプラインスナップショットは夜間プロセスで毎日取得されますが、アーカイブには毎月の最新のパイプラインスナップショットのみが保存され、その他のスナップショットは削除されます。これらのパイプラインスナップショットは削除されません。データの完全な抽出、変換、およびロード（ETL）の際に、これらのスナップショットはバックアップおよび完全復元されます。会計カレンダータイプを変更すると、履歴スナップショットは新しい会計カレンダー定義に合わなくなります。カスタム会計カレンダータイプを使用している場合、履歴スナップショットのレポートにはOracle CRM On Demandに定義されている会計年度定義のみを使用できます。クローズ日がない商談またはクローズ日が現四半期または将来の四半期にある商談のスナップショットが作成されます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- パイプラインスナップショットの作成日
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 時系列パイプライン基準
 - 売上。この基準は、商談の売上を示します。
 - 予想売上。この基準は、商談の売上に商談の確度を掛けた値を示します。
 - 確定売上。この基準は、クローズ済み/成立商談の売上を示します。商談の状況が [クローズ済み/成立] の場合、売上と確定売上は同じ値になります。
 - 売上（千単位）。この基準は、商談の売上（千単位）を示します。
 - 予想売上（千単位）。この基準は、商談の売上に商談の確度を掛けた値（千単位）を示します。
 - 確定売上（千単位）。この基準は、クローズ済み/成立商談の売上（千単位）を示します。商談の状況が [クローズ済み/成立] の場合、売上と確定売上は同じ値になります。
 - 前四半期の商談売上。この基準は、前四半期の売上の値を示します。
 - 前四半期の予想売上。この基準は、前四半期の予想売上の値を示します。

- 前四半期の確定売上。この基準は、前四半期の確定売上の値を示します。
- 前四半期の商談売上（千単位）。この基準は、前四半期の売上の値（千単位）を示します。
- 前四半期の予想売上（千単位）。この基準は、前四半期の予想売上の値（千単位）を示しています。
- 前四半期の確定売上（千単位）。この基準は、前四半期の確定売上の値（千単位）を示します。
- テリトリー

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

ポートフォリオの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、ポートフォリオ履歴、担当者、および製品を分析できます。また、担当者、取引先、製品、アドバイザー、時間の各ディメンションに関するポートフォリオレポートを生成できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客はどのような金融製品を所有し、どのような人口統計的プロファイルに属していますか？
- 顧客はどの証券および資産クラスにどのぐらいの資産を投資していますか？
- 各アドバイザーの取引記録の資産サイズはどの程度ですか？
- 各アドバイザーの取引記録の資産クラスは何ですか？
- ポートフォリオサイズと売上が最高の顧客は誰ですか？

これらの情報を利用して、顧客とアドバイザーの両方の観点からポートフォリオを分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 日付
- 施設
- 所有ユーザー

分析

- ポートフォリオ
- 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- ポートフォリオ基準
 - ポートフォリオカスタム基準
 - ポートフォリオ数
 - 総資産価値
 - 借入れ金額
 - 保険料
 - 売上
 - 額面金額
 - 信用限度額
 - 平均総資産価値
 - 平均借入れ金額
 - 平均保険料
 - 売上平均
 - 平均額面金額
 - 平均信用限度額

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

ポートフォリオディメンションには、通常は車両などの非金融資産が含まれています。ただし、管理者がポートフォリオリストで、[企業プロフィール]ページの[ポートフォリオアカウントからの車両/資産レコードの除外]オプションを使用して、そのような非金融資産を明確に除外した場合を除きます。

製品の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製品、取引先、ユーザー、商談、テリトリーの各ディメンション別に売上基準を分析できます。このサブジェクトエリアでは製品ディメンションに重点を置いて商談売上を分析できるため、詳細レベルは商談製品レポートサブジェクトエリアより多少高くなります。このサブジェクトエリアは商談レポートサブジェクトエリアと商談製品レポートサブジェクトエリアとの間の分析ギャップを埋める役割を果たします。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- 製品
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 製品売上基準
 - 製品売上カスタム基準
 - 売上
 - 製品予想売上
 - 製品確定売上
 - 製品売上（千単位）
 - 製品予想売上（千単位）
 - 製品確定売上（千単位）
- 購入価格
- 平均購入価格
- 平均数量
- 合計数量
- 前四半期の製品売上
- 前四半期の製品確定売上

分析

- 前四半期の製品売上（千単位）
- 前四半期の製品確定売上（千単位）

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

このサブジェクトエリアの製品ディメンションの[売上予想フラグ]フィールドは、商談売上レコードタイプにマップされ、このフィールドが他の製品フィールド（[製品名]など）とともに選択された場合、商談製品売上レコードに関連付けられた製品レコードのみがレポートに表示されます。

見積りの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。見積りオブジェクトが管理者によって提供されている必要があります。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアは、取引先、日付、商談および所有者ディメンションごとに見積りを分析する場合に使用します。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- 見積り

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見積りカスタム基準
- 見積り数

使用上の注意

なし。

セールスステージの時系列分析サブジェクトエリア

セールスステージ履歴には次のサブジェクトエリアがあります。

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、商談、セールスステージ、日付の各ディメンション別に様々なセールスステージで商談を分析できます。セールスステージ履歴サブジェクトエリアは商談のイベントベースの履歴スナップショットを示し、履歴面のみでの分析に使用できます。商談は複数のセールスステージを経過するため、このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアよりデータ件数が多く、そのレコード件数は商談数にセールスステージを掛けた数になります。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 履歴セールスステージ
- 商談

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- セールスステージ基準
 - ステージの平均日数
 - ステージ滞留日数
- 商談数
- 脱落
- 脱落率

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

所有ユーザーフォルダは商談ディメンション内にあります。このフォルダは商談ディメンションの下の階層にありますが、所有ユーザーフォルダはそれ自身がディメンションです。各ディメンションはデータベースの表に関連しています。レポートを複数の表から描画する場合、レポートの尺度を使用して表に関連付けます。

この機能を示すために、次の例を検討します。この例では、Opportunity_Aの所有者がセールスステージ間で変更されています。

例1: 商談ディメンションからのみフィールドを選択します。

結果1: すべての商談がレポートに含まれています。

例2: 所有ユーザーフォルダからのみフィールドを選択します。

結果2: すべてのユーザーがレコードを所有するかどうかに関係なく、レポートに含まれています。

例3: 商談ディメンションと所有ユーザーフォルダの両方からフィールドを選択します。

結果3:

レポートには、様々なセールスステージに存在する所有者ごとに1行ずつ、Opportunity_AIに対して複数の行が表示されます。

サービスリクエストの時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、サービスリクエスト履歴、取引先、および資産を分析できます。分析は、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、商談、日付の各ディメンション別に行うことができます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー

1024 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- 製品
- サービスリクエスト
- 車両

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエスト指標（クローズ日別）
 - キャンセルしたサービスリクエスト数（クローズ日）
 - クローズしたサービスリクエスト数（クローズ日）
 - サービスリクエストクローズ平均日数（クローズ日）
 - サービスリクエストクローズ平均分数（クローズ日）
 - サービスリクエストカスタム基準
- SR数
- オープンSR数
- クローズしたSR数
- 保留中のSR数
- キャンセルされたSR数
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- 平均オープンSR期間（分）
- SRクローズまでの平均分数

使用上の注意

車両ディメンションのカスタムフィールドは、車両レコードタイプと資産レコードタイプ間で共有されます。車両レコードタイプには、資産レコードタイプと共有し、車両ディメンションに表示されるセットと、車両レコードタイプ専用のセットの2つのカスタムフィールドのセットがあります。車両レコードタイプ専用のカスタムフィールドはレポートで使用できません。車両レコードタイプにカスタムフィールドを追加する場合は、レポートに表示するフィールドが、車両専用のカスタムフィールドではなく資産と車両共有のカスタムフィールドに追加されていることを確認してください。

取引先、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談とサービスリクエストとの関係において基準および属性を分析するには、[商談] デイメンションを使用します。

共有住所の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、共有住所と、取引先、担当者およびその関連基準との関連付けに関するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアを使用して、同一住所に添付された、または同一住所を共有する取引先および担当者についてレポートを作成できます。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 共有住所

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 共有住所ピックリストフィールド
 - インデックス付きピックリスト 1
 - インデックス付きピックリスト 2
 - インデックス付きピックリスト 3
 - インデックス付きピックリスト 4
 - インデックス付きピックリスト 5
 - 検証済み状況
- 出荷先住所 (詳細)
 - 住所 1
 - 住所 2
 - 住所 3

- 市
- 国
- 私書箱/並べ替えコード
- 都道府県
- 都道府県
- 郵便番号
- 取引先数
- 取引先数および担当者数
- 担当者数

使用上の注意

なし

解決策の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製品、製品カテゴリ、サービスリクエスト、失効日の各ディメンション別、および解決策とそれに関連するサービスリクエストの関係別に解決策を分析できます。重要な解決策およびそれに関連するサービスリクエスト基準も分析できるため、解決策の状態および効果を企業が評価する際に便利です。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 失効日
- 製品
- 製品カテゴリー
- サービスリクエスト
- 解決策

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 解決策カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨0
 - 平均インデックス付き数値0
 - インデックス付き通貨0
 - インデックス付き数値0
- 解決策数
- 承認された解決策数
- 公開解決策数
- 旧式解決策数
- SR数
- オープンSR数
- クローズしたSR数

使用上の注意

サービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

特別価格製品の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

特別価格リクエストを使用すると、パートナーとブランド所有者は一連のビジネスプロセスを実行できます。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の価格割引を要求します（割引の理由は様々で、競争が激しい取引や価格の一般的な下落傾向への対応などがあります）。

このサブジェクトエリアでは、履歴分析を実行して、特別価格リクエストおよび特別価格製品に関するレポートを作成できるため、パートナーの実績を評価できます。各製品、パートナー、四半期に対して認可された価格割引などの基準と情報を使用して、値引きの効果とチャネル内の製品実績を測定できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 日付（特別価格リクエスト開始日に基づく）
- 取引交渉登録
- 最終顧客
- 最終承認者
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先
- 製品
- 製品カテゴリー
- 特別価格リクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 特別価格製品基準
 - 認可日別特別価格製品基準
 - 特別価格リクエスト数（認可日）
 - 認可済み金額（認可日）
 - 認可済み金額（認可日）（千単位）
 - 要求済み金額（認可日）
 - 要求済み金額（認可日）（千単位）
 - 平均認可済み金額（認可日）
 - 平均要求済み金額（認可日）
 - 平均数量（認可日）
 - 数量（認可日）
 - 送信日別特別価格製品基準
 - 特別価格リクエスト数（送信日）
 - 認可済み金額（送信日）
 - 認可済み金額（送信日）（千単位）
 - 要求済み金額（送信日）
 - 要求済み金額（送信日）（千単位）
 - 平均認可済み金額（送信日）

分析

- 平均要求済み金額（送信日）
- 平均数量（送信日）
- 数量（送信日）
- 特別価格リクエスト数
- 認可済み金額
- 認可済み金額（千単位）
- 要求済み金額
- 要求済み金額（千単位）
- 平均認可済み金額
- 平均要求済み金額
- 平均認可原価
- 平均認可済み割引率
- 平均MSRP（標準小売価格）
- 平均取得原価
- 平均数量
- 平均要求原価
- 平均リクエスト済み割引率
- 平均要求再販価格
- 平均提案再販価格
- 数量
- 前四半期の認可金額
- 前四半期の認可金額（千単位）
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み金額（千単位）
- 前四半期の数量

使用上の注意

なし

使用状況追跡分析の時系列分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。このサブジェクトエリアにアクセスするには、[使用状況追跡] 権限が必要です。管理者ユーザー役割には、デフォルトでこの権限が付与されています。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、[使用状況追跡] 権限を持つユーザーが、企業内のOracle CRM On Demandの使用状況を分析できます。企業は、Oracle CRM On Demand内の次のアプリケーションエリアの使用状況を分析できます。

- アプリケーション使用状況
- ユーザー採用
- セットアップおよび設定

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- コンテンツ
- 日付
- オブジェクトタイプ
- ユーザー
- ユーザーサインイン履歴

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準、およびそれらが格納されるフィールドを次に示します。

次の表に、Analytics実績基準を示します。これらの基準は、クエリーのパフォーマンスを表します。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

| 基準 | ユーザー | 日付 (週) | コンテンツ | 説明 |
|--------|------|--------|-------|--|
| リクエスト数 | はい | はい | はい | 週ごとのレポート名およびダッシュボード名別のリクエスト数。ダッシュボードでレポートも使用できる場合、レポートのリクエスト数にはレポートと |

分析

| | | | | |
|-----------|----|----|----|---|
| | | | | して実行されたリクエストのみが反映されます。ダッシュボードには通常、複数のレポートが含まれているため、ダッシュボード内で実行されたリクエストはレポートの計算の件数に含まれません。 |
| 失敗回数 | はい | はい | はい | 週ごとのレポートおよびダッシュボード名別のリクエスト失敗回数。 |
| 平均応答時間（秒） | はい | はい | はい | リクエストに対する平均応答時間（秒）。 |

次の表に、Oracle CRM On Demand内のアプリケーション使用状況基準を示します。これらの基準は、様々なアプリケーションオブジェクトタイプの使用状況を表し、作成されたレコード数、更新されたレコード数、削除されたレコード数などを示します。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

| 基準 | ユーザー | 日付（月） | オブジェクトタイプ | 説明 |
|------------|------|-------|-----------|----------------------------|
| 作成レコード数 | はい | はい | はい | 月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の作成レコード数 |
| 更新されたレコード数 | はい | はい | はい | 月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の更新レコード数 |
| 削除レコード数 | はい | はい | はい | 月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の削除レコード数 |

次の表に、Oracle CRM On Demandのページビュー実績基準を示します。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

| 基準 | ユーザー | 日付（週） | コンテンツ | 説明 |
|-------------|------|-------|-------|-----------------------|
| リクエスト数 | はい | はい | はい | 週ごとのページ別のリクエスト数 |
| 平均応答時間（ミリ秒） | はい | はい | はい | ページビューに対する平均応答時間（ミリ秒） |
| 最大応答時間（ミリ秒） | はい | はい | はい | ページビューに対する最大応答時間（ミリ秒） |
| 最小応答時間（ミリ秒） | はい | はい | はい | ページビューに対する最小応答時間（ミリ秒） |

注:

最大応答時間と最小応答時間の値は、この機能が使用可能になってからロードされたページビューレコードでのみ使用できます。Oracle CRM On Demandリリース25以前はこのデータが記録されていないため、このリリース以前にロードされたページビューレコードではNULL値になります。

次の表に、セットアップおよび設定の基準を示します。これらの基準は、使用状況追跡データの増分更新時に存在していた、Oracle CRM On Demandの最新のセットアップおよび設定のスナップショットです。セットアップおよび設定の基準は、ディメンションレベルで取得されないため一意です。

| 基準 | 説明 |
|-------------|---|
| 管理者数 | [企業の管理]、[会社の管理 - 通貨の定義]、[会社の管理 - すべてのパスワードのリセット]、[テーマの管理]、[内容を管理]、[コンテンツの管理 - 添付資料と詳細ページのイメージの管理]、[ブックの管理]、[テリトリーの管理]、[ユーザーの管理]、[役割およびアクセスの管理]、[ユーザーおよびアクセスの管理 - 委任されたユーザーの管理]のいずれかの権限が付与されている管理者の数 |
| 割当ルール数 | Oracle CRM On Demandで定義されている割当ルールの数 |
| ブック数 | Oracle CRM On Demandで定義されているブックの数 |
| 通貨数 | Oracle CRM On Demandで有効になっている通貨の数 |
| カスタムフィールド数 | Oracle CRM On Demandで使用されているカスタムフィールドの数 |
| カスタムオブジェクト数 | Oracle CRM On Demandで配置されているカスタムオブジェクトの数 |
| カスタムタブ数 | Oracle CRM On Demandで使用されているカスタムWebタブの数 |
| グループ数 | Oracle CRM On Demandで設定されているグループの数 |
| 言語数 | Oracle CRM On Demandで有効になっている言語の数 |
| 製品数 | Oracle CRM On Demandで定義されている製品の数 |
| セールスプロセス数 | Oracle CRM On Demandで定義されているセールスプロセスの数 |
| テリトリー数 | Oracle CRM On Demandで設定されているテリトリーの数 |
| Webアプレット数 | Oracle CRM On Demandで使用されているWebアプレットの数 |
| Webリンク数 | Oracle CRM On Demandで使用されているWebリンクの数 |
| ワークフロー数 | Oracle CRM On Demandで設定されているワークフローの数 |

次の表に、ユーザー採用（月別）基準を示します。これらの基準を使用すると、企業は、Oracle CRM On Demandアプリケーションのユーザー採用を監視および分析できます。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

| 基準 | ユーザー | 日付（月） | 説明 |
|----------|------|-------|-------------------------------|
| 有効なユーザー数 | いいえ | はい | アプリケーションに存在する有効なユーザーの数（1月あたり） |

分析

| | | | |
|-------------|-----|-----|---|
| 最終ログイン以降の日数 | はい | いいえ | ユーザーの最終ログイン後の経過日数 |
| 委任ユーザー数 | いいえ | はい | 存在する委任ユーザーの数（1月あたり） |
| ライセンス数 | いいえ | いいえ | 企業プロファイルで定義されているライセンスの数 |
| 合計ログイン回数 | はい | はい | 特定の月のユーザーのログイン回数。ユーザーが1日に3回ログインした場合、3回のログインとしてカウントされ、現在の月の値に追加されます。 |
| 一意ログイン回数 | はい | はい | 特定の月のユーザーの一意ログイン回数。ユーザーが1日に3回ログインした場合、1回の一意ログインとしてカウントされ、現在の月の値に追加されます。 |
| ログイン失敗回数 | はい | はい | 月ごとのユーザーのログイン失敗回数 |
| ログイン率 | いいえ | はい | その月にログインしたユーザーの数を有効なユーザーの数で割った値。 |
| 月別平均ログイン頻度 | いいえ | はい | 特定の月の一意ログイン回数をその月にログインしたユーザーの数で割った値。 |

次の表に、ユーザー採用（週別）基準を示します。これらの基準を使用すると、企業は、Oracle CRM On Demandアプリケーションのユーザー採用を監視および分析できます。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

| 基準 | ユーザー | 日付（週） | 説明 |
|----------|------|-------|---|
| 有効なユーザー数 | いいえ | はい | アプリケーションに存在する有効なユーザーの数（一週間あたり） |
| 委任ユーザー数 | いいえ | はい | 存在する委任ユーザーの数（一週間あたり） |
| 合計ログイン回数 | はい | はい | 特定の週のユーザーのログイン回数。ユーザーが1日に3回ログインした場合、3回のログインとしてカウントされ、現在の週の値に追加されます。 |

| | | | |
|------------|-----|----|---|
| 一意ログイン回数 | はい | はい | 特定の週のユーザーの一意ログイン回数。ユーザーが1日に3回ログインした場合、1回の一意ログインとしてカウントされ、現在の週の値に追加されます。 |
| ログイン失敗回数 | はい | はい | 週ごとのユーザーのログイン失敗回数 |
| ログイン率 | いいえ | はい | その週にログインしたユーザーの数を有効なユーザーの数で割った値。 |
| 月別平均ログイン頻度 | いいえ | はい | 特定の週の一意ログイン回数をその週にログインしたユーザーの数で割った値。 |

使用上の注意

このトピックでは、使用上の注意を示します。

使用状況追跡データについて

データウェアハウスの使用状況追跡データは、Oracle CRM On Demandアプリケーションデータの情報で毎週更新されます。使用状況追跡データの更新は週末に行われ、残りのデータの夜間増分更新に付随するものではありません。

使用状況追跡基準は今月分のみ再計算され、以前の月のデータは、週が月末にまたがる場合以外は再計算されません。たとえば、使用状況追跡の増分更新が2010年5月28日金曜日に行われる場合は、2010年5月1日から始まる5月全体が再計算されます。使用状況追跡の増分更新が2010年6月4日金曜日に行われる場合は、その週が5月と6月の月にまたがっているため、両方の月の使用状況追跡基準が再計算されます。

使用状況追跡基準はカレンダー一月で集計されます。これらの基準を企業の会計カレンダーで分析できる場合でも、標準以外のカレンダーを使用する企業の会計カレンダーで調整されることはありません。特に、4-4-5または5-4-4を使用している場合や、1つの会計期間に2つのカレンダー一月が始まったり、カレンダー一月が1つも始まらないカスタムカレンダーを使用している場合などです。このような場合、使用状況追跡基準は、特定の会計期間に対して増幅したり、不足したりする場合があります。

使用状況追跡データのほとんどが週レベルで取得されます。一部のユーザー採用基準は週レベルでは取得されません。セットアップおよび設定の基準については、すべてが週レベルで取得されるとは限りません。使用状況追跡データは週レベルで取得されるため、月別、四半期別および年別で集計可能です。ただし、週レベルより下のレベルで集計を実行した場合は、結果が生成されない場合があります。

ユーザーログイン履歴について

90日以上経過したユーザーログイン履歴データは、Oracle CRM On Demandアプリケーションから継続的に削除されます。したがって、Oracle CRM On Demandアプリケーションをこのリリースに最初にアップグレードしたとき、使用状況追跡機能では約90日間のユーザー採用基準をサポートできます。ただし、ユーザー採用履歴データは、Oracle CRM On Demand

分析

Analyticsでのユーザー採用基準の時系列トレンド分析をサポートするために、データウェアハウスに保持されます。このデータは、Oracle CRM On Demandからのデータの削除後であっても、次の完全更新まで保持されます。

使用状況追跡基準

使用状況追跡基準は、カレンダー週ごとに収集されます。5-4-4や4-4-5などの非標準カレンダーまたはカスタム会計カレンダーを使用している場合は、1つの会計月または会計四半期の週が別の会計月または会計四半期よりも多かたり、少なかたりする可能性があります。そのため、基準が特定の月または四半期に対して若干増幅したり、不足しているように見える場合があります。このような動作が予想されるのは、企業の基準を会計カレンダーの月および四半期で分析するときに、それらの基準が会計カレンダー定義と完全には一致していない場合です。

コンテンツディメンション

コンテンツディメンションは、Analytics実績基準とページビュー実績基準に共通です。

Analytics実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリー] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリー] = [分析]

ページビュー実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリー] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリー] = [ページビュー]

ページビュー実績基準を分析する場合は、コンテンツディメンションのフィールドのみ（[コンテンツカテゴリー] と [コンテンツ名]）を使用できます。ページビュー実績の場合、[コンテンツ名] の値は画面のタイトルを表します。Analytics基準の場合、[コンテンツ名] の値はレポート名またはダッシュボード名を表します。

分析にレポートのパスを表示するには、コンテンツディメンション内の[コンテンツ詳細]フィールドを使用します。[コンテンツ詳細]は、[コンテンツタイプ]が[共有レポート]/[個人レポート]であるコンテンツについて、[コンテンツカテゴリー]が[分析]に設定されている場合にのみ表示されます。レポートパスの形式を次に示します。

- ユーザーの個人用フォルダのパスは次のとおりです。

/users/<User Login>

例:

/users/analyticerto10#admin

- 企業の共有フォルダのパスは次のとおりです。

/shared/Company_<number>_Shared_Folder

例:

/shared/Company_9999_Shared_Folder

- 埋め込みのレポートパスには、次のサフィックスが含まれます。

/_Emb

Analytics実績基準

Analytics実績基準を他の基準と結合することはできません。ページビュー実績を他の基準と結合することはできません。これら2つの実績関連基準は、様々なレベルの詳細を使用して格納されますが、このレベルは相互に異なり、他のすべての基準とも異なります。Analytics実績基準は、コンテンツ、ユーザーおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各レポートが各ユーザーによって実行されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間は秒単位で測定されます。

一方、ページビュー実績基準は、ページおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各ページが閲覧されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間はミリ秒単位で測定されます。

Analytics実績基準のレポートでは、基準を個々のユーザー別に示すことができます。ただし、ページビュー実績は企業レベルのみになります。ほとんどのページビューにタイトルがありますが、タイトルのないページビューについては、使用状況実績基準は [その他] として報告されます。Analytics実績基準については、共有ダッシュボードと個人用ダッシュボードは対象になりますが、動的クエリーは対象になりません。ページビューコンテンツ名と分析コンテンツ名の両方に、企業のデフォルト言語と標準的なオブジェクトネーミングに基づく基準が表示されます。これらのコンテンツ名では、ユーザー言語やオブジェクト名の変更はサポートされていません。

ユーザーサインイン履歴の制限事項

[ユーザーサインイン履歴]ディメンションには、[インタラクティブ]、[Webサービス]、[モバイル]など、ユーザーのサインイン元が示されています。このディメンションには、次の制限事項があります。

- [ユーザーサインイン履歴]で使用できる基準は、次のユーザー採用基準のみとなります。
 - 合計ログイン回数
 - ログイン失敗回数
- データの今月分のみが増分更新によって更新されます。
- [サインインタイプ]列の履歴データは、増分更新では更新されません。

注意:

[サインインタイプ]の値は、この機能が使用可能になってからロードされたユーザーサインインレコードでのみ使用できます。Oracle CRM On Demandリリース29以前はこのデータが記録されていないため、このリリース以前にロードされた[ユーザーサインイン履歴]レコードではNULL値になります。

ユーザー採用基準（週別および月別）

週別データは月別データにロールアップされません。月別データは月の日数に基づいて個別に計算されます。

取引先担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と担当者との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。レポートの作成が可能なのは、取引先に関連付けられているすべての担当者または複数の取引先で共有されている担当者です。担当者に関連付けられていない取引先または取引先にリンクされていない担当者のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者

基準

なし

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

取引先売上分析サブジェクトエリアでは、取引先売上が製品、カテゴリ、テリトリーおよびユーザー別に追跡できます。

関連タイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先

- 取引先売上
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準：
 - 取引先売上カスタム基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 目標基準：
 - 目標値

使用上の注意

取引先売上機能の詳細は、「[売上予想のリアルタイムレポートサブジェクトエリア](#) (ページ 1081)」を参照してください。[売上予想] サブジェクトエリアでは、売上予想、目標および取引先売上を単一のクエリーレポートに組み合わせることができます。[目標] フォルダのディメンションおよび基準は、[所有ユーザー] フォルダのディメンションおよび基準とのみ結合できます。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、企業の取引先の営業基準の概要ビューを表示します。取引先レコードタイプは、分析できるレコードタイプです。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような取引先実績に関する基本的な質問に回答できます。サービスリクエストの数が最も多い企業はどこか? 商談が最も多い企業はどこか? このサブジェクトエリアでは、基準を取引先、取引先テリトリー、日付の各ディメンション別に任意のレベルでグループ化およびロールアップできます。その他のビジネスエリアに関する詳細な分析を行うには、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

関連タイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上（千単位）
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上
 - 製品売上（千単位）
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数

- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先と競合取引先との多対多関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合会社のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つの競合取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日

分析

- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先競合会社
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上（千単位）
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上
 - 製品売上（千単位）

- 製品確定売上
- 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多

分析

対多リレーションシップを持つパートナーのディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。取引先とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先パートナー
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上（千単位）
 - 平均売上
 - 確定売上

- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 見込売上
- 平均見込売上
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上
- 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

取引先と関連取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ関連取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。取引先と関連取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の関連取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、関連取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関連取引先
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上（千単位）
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上
 - 製品売上（千単位）
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数

分析

- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエスト、日付の各ディメンション別に一連の活動基準を分析できます。このサブジェクトエリアは、すべての活動イベントおよび対話をこれらのレコードタイプとの関連で表すため、詳細レベルが最も低く、そのため、このサブジェクトエリアを指定する活動の要素テーブルが最も大きくなる可能性があります。このサブジェクトエリアでは、最大のディメンションセットを使用して活動基準をロールアップおよび分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトなので、活動基準に関連するユーザー目標のレポートを作成できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト
- 目標

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
 - 活動数
 - オープン活動数
 - 活動あり取引先数
 - クローズした活動数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

取引先、活動、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

詳細カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、詳細カスタムオブジェクトを分析する機能を使用できます。

詳細カスタムオブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト4から40と事前に作成されたオブジェクト（カスタムオブジェクト1、2および3など）との1対多および多対1関係のレポートを生成できる特殊サブジェクトエリアです。詳細カスタムオブジェクトエリアでは、すべてのオブジェクトのレポートを1つサブジェクトエリアに結合するため、レポートを規定する基準を追加して、レポートに含まれるオブジェクト間の関係パスの選択に役立てる必要があります。複数のディメンションがレポートにある場合、Oracle CRM On

Demandの分析では、常に基準をディメンションに関連付ける必要があります。レポートに基準が含まれていない場合は、Oracle CRM On

Demandの分析で1つの基準が無作為に選択されます。このサブジェクトエリアのカスタムオブジェクト4から40はOracle CRM On Demandで直接サポートされていないため、多対多関係のレポートを生成することはできません。

カスタムオブジェクト1、2および3と分析の取引先、担当者、サービスリクエスト、商談には多対多関係を実装します。したがって、1対多関係のレポートはカスタムオブジェクト1、2および3とこれらのオブジェクトとの関係についてのみ生成できます。カスタムオブジェクト1、2および3と活動、資産、見込み客、製品との間の1対多関係レポートを作成することはできません。

関連タイプ

フェデレート

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 割当
- キャンペーン
- 請求
- 担当者
- 補償内容
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- カスタムオブジェクト04
- カスタムオブジェクト05
- カスタムオブジェクト06
- カスタムオブジェクト07
- カスタムオブジェクト08
- カスタムオブジェクト09
- カスタムオブジェクト10
- カスタムオブジェクト11
- カスタムオブジェクト12
- カスタムオブジェクト13
- カスタムオブジェクト14
- カスタムオブジェクト15
- カスタムオブジェクト16
- カスタムオブジェクト17
- カスタムオブジェクト18
- カスタムオブジェクト19
- カスタムオブジェクト20
- カスタムオブジェクト21
- カスタムオブジェクト22
- カスタムオブジェクト23
- カスタムオブジェクト24

- カスタムオブジェクト25
- カスタムオブジェクト26
- カスタムオブジェクト27
- カスタムオブジェクト28
- カスタムオブジェクト29
- カスタムオブジェクト30
- カスタムオブジェクト31
- カスタムオブジェクト32
- カスタムオブジェクト33
- カスタムオブジェクト34
- カスタムオブジェクト35
- カスタムオブジェクト36
- カスタムオブジェクト37
- カスタムオブジェクト38
- カスタムオブジェクト39
- カスタムオブジェクト40
- 損傷
- 金融口座
- 金融口座名義人
- 金融口座保有状況
- 財務計画
- 金融製品
- 金融トランザクション
- 世帯
- 保険不動産
- 在庫期間
- 関連パーティ
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- 保険
- 証券名義人
- ポートフォリオ

分析

- 製品
- サンプル在庫
- サンプルトランザクション
- サービスリクエスト
- 解決策
- トランザクション項目

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
- 活動基準
 - 活動あり取引先数
 - 活動数
 - クローズした活動数
 - オープン活動数
- 割当基準
 - 割当数
 - 最大数量割当の平均
 - 最大コール数量の平均
 - 平均ソートキー
 - 最大数量割当の合計
 - 最大コール数量の合計
 - 合計ソートキー
- キャンペーン基準
 - キャンペーンの取引先数
 - キャンペーン数
 - 有効なキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - キャンペーンの担当者数
 - キャンペーンの見込み客数

- キャンペーンの商談数
 - キャンペーンの成約数
 - 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
 - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
 - 売上目標達成率（定義：確定売上×100を売上目標で割った値）
 - キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
 - キャンペーンの確定売上平均
 - キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
 - クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
 - キャンペーンの確定売上
 - クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
 - キャンペーンの見込み客変更率
 - キャンペーンの商談売上
 - キャンペーンの商談成約率
 - 投資対効果（ROI）
-
- 請求基準
 - 請求カスタム基準
 - 請求数
 - 平均負債額
 - 平均損失額
 - 負傷した従業員数の平均
 - 平均負傷者数
 - 合計負債額
 - 合計損失額
 - 負傷した従業員数の合計
 - 合計負傷者数
 - 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - 担当者数

- 補償内容基準
 - 補償内容カスタム基準
 - 補償内容数
 - 平均控除金額
 - 個人の制限の平均
 - 平均被保険金額
 - 制限の合計の平均
 - 合計控除金額
 - 個人の制限の合計
 - 合計被保険金額
 - 制限の合計の合計

- カスタムオブジェクト1-40基準
 - カスタムオブジェクト1-40カスタム基準
 - カスタムオブジェクト1-40最適化カスタム基準
 - カスタムオブジェクト1-40の数

- 損害基準
 - 損害カスタム基準
 - 損害数
 - 平均予想額
 - 平均不動産数
 - 合計予想額
 - 合計不動産数

- 金融口座基準
 - 金融口座カスタム基準
 - 金融口座数
 - 平均残高
 - 合計残高

- 金融口座名義人基準
 - 金融口座名義人カスタム基準
 - 金融口座名義人数

- 金融口座保有状況基準
 - 金融口座名義人カスタム基準

- 金融口座保有状況数
- 平均実績
- 平均購入価格
- 平均数量
- 平均値
- 合計実績
- 合計購入価格
- 合計数量
- 合計値
- 財務計画基準
 - 財務計画カスタム基準
 - 財務計画数
- 金融製品基準
 - 金融製品カスタム基準
 - 金融製品数
 - 現在の価格の平均
 - 現在の価格の合計
- 金融トランザクション基準
 - 金融トランザクションカスタム基準
 - 金融トランザクション数
 - 平均数量
 - 平均取引価格
 - 平均値
 - 合計数量
 - 合計取引価格
 - 合計値
- 世帯基準
 - 世帯カスタム基準
 - 担当者の資産合計
 - 平均総資産
 - 総資産平均（千単位）
 - 総資産

- 総資産（千単位）
- 担当者の経費総額
 - 平均経費総額
 - 経費総額平均（千単位）
 - 経費総額
 - 経費総額（千単位）
- 担当者の総収入
 - 平均総収入
 - 総収入平均（千単位）
 - 総収入
 - 総収入（千単位）
- 担当者の負債合計
 - 平均負債合計
 - 平均負債合計（千単位）
 - 負債合計
 - 負債合計（千単位）
- 担当者総純資産
 - 平均総純資産
 - 総純資産平均（千単位）
 - 総純資産
 - 総純資産（千単位）
- 世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計（千単位）
 - 世帯資産合計
 - 世帯資産合計（千単位）
- 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額平均
 - 世帯の経費総額平均（千単位）
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額（千単位）
- 世帯の総収入
 - 世帯の平均総収入

- 世帯の平均総収入（千単位）
- 世帯の総収入
- 世帯の総収入（千単位）
- 世帯の負債合計
 - 世帯の平均負債合計
 - 世帯の平均負債合計（千単位）
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計（千単位）
- 世帯の総純資産
 - 世帯の平均総純資産
 - 世帯の総純資産平均（千単位）
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産（千単位）
- 担当者見込み客数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者数
- 世帯数
- ロールアップ担当者数
- ロールアップ見込み客数
- ロールアップサービスリクエスト数

- 保険不動産基準
 - 保険不動産カスタム基準
 - 保険不動産数
 - 平均金額
 - 平均シーケンス
 - 合計金額
 - 合計シーケンス
- 在庫期間基準
 - 在庫期間カスタム基準
 - 在庫期間数
- 関連パーティ基準
 - 関連パーティカスタム基準

分析

- 関連パーティ数
- 見込み客基準
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - 新規商談数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 成約数
 - 見込み客の確定売上
 - 見込み客の予想売上
 - 見込み客の商談売上
- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - クローズ済み商談数
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 予想売上
 - 予想売上（千単位）
 - 売上
 - 売上（千単位）
- パートナー基準
 - パートナーカスタム基準
 - パートナー数
- 保険証券基準
 - 保険証券カスタム基準

- 保険証券数
- 平均額面
- モード保険料の平均
- 保険料合計の平均
- 合計額面
- モード保険料の合計
- 保険料合計の合計
- 証券名義人基準
 - 証券名義人カスタム基準
 - 証券名義人数
 - 名義人の割合の平均
 - 名義人の割合の合計
- ポートフォリオ基準
 - ポートフォリオカスタム基準
 - ポートフォリオ数
 - 平均信用限度額
 - 平均額面金額
 - 平均借入れ金額
 - 平均保険料
 - 平均売上
 - 平均総資産価値
 - 信用限度額
 - 額面金額
 - 借入れ金額
 - 保険料
 - 売上
 - 総資産価値
- サンプル在庫基準
 - サンプル在庫カスタム基準
 - サンプル在庫数
 - 最終実地棚卸の平均
 - 開始残高の平均
 - 実地棚卸の平均

- システム数の平均
- 最終実地棚卸の合計
- 開始残高の合計
- 実地棚卸の合計
- システム数の合計
- サンプルトランザクション基準
 - サンプルトランザクションカスタム基準
 - サンプルトランザクション数
 - 受信済みパッケージの平均
 - 送信済みパッケージの平均
 - 受信済みパッケージの合計
 - 送信済みパッケージの合計
- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数
 - 保留中のSR数
 - SR数
 - SRクローズまでの平均日数
 - 平均オープンサービスリクエスト期間
- 解決策基準
 - 解決策カスタム基準
 - 承認された解決策数
 - 旧式解決策数
 - 公開解決策数
 - 解決策数
- トランザクション項目基準
 - トランザクション項目カスタム基準
 - トランザクション項目数
 - 行番号の平均
 - 平均数量
 - 出荷数量の平均

- 行番号の合計
- 合計数量
- 合計出荷数量

使用上の注意

ポートフォリオディメンションには、通常は車両などの非金融資産が含まれています。ただし、管理者がポートフォリオリストで、[企業プロファイル]ページの[ポートフォリオアカウントからの車両/資産レコードの除外]オプションを使用して、そのような非金融資産を明確に除外した場合を除きます。

結果なしのレポートが生成される理由はいくつか考えられます。その1つは、レポートの基準が不足していることです。レポートには最低でも1つの基準を指定する必要があります。

相互に直接リンクしていない2つのカスタムオブジェクトを使用した場合にも結果のないレポートが生成される可能性があります。たとえば、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4および5に直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連および取引先とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先とカスタムオブジェクト4との関連と、カスタムオブジェクト5との関連を結合した関係を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義でカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

さらに例を示すと、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4に直接関連付けられ、そのカスタムオブジェクト4がカスタムオブジェクト5にも直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連、およびカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先、カスタムオブジェクト4およびカスタムオブジェクト5を結合した関連を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義で取引先とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

取引先、活動、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクト16-

20とともに使用した場合、[ポートフォリオ]ディメンションでは結果が得られません。結果が得られるのは、カスタムオブジェクト1-15およびカスタムオブジェクト21-40とともに使用した場合です。

関連オブジェクトのカスタムフィールド

関連オブジェクトのカスタムフィールドは、[詳細カスタムオブジェクト]レポートサブジェクトエリアのレポートには使用できません。たとえば、カスタムオブジェクトのフィールドを別のカスタムオブジェクトの関連フィールドとして作成した場合、[詳細カスタムオブジェクト]レポートサブジェクトエリアのメインオブジェクトフォルダでは、その新しいフィールドを使用できません。一方、関連オブジェクトのフォルダでは、その新しいフィールドを使用できます。

詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリア、および金融と保険オブジェクト

詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用すると、そのサブジェクトエリアに存在するオブジェクトのすべての属性および基準をレポートできます。これらのオブジェクト間の関連付けもレポートできます。ただし、特定のペアオブジェクトの場合、そのサブジェクトエリアでサポートされるのは、1つの関連付けのみです。次に例を示します。

- 金融口座オブジェクトは、取引先、支店、および金融機関の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。
- 金融口座オブジェクトは、担当者およびアドバイザーの子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは担当者オブジェクトの関連付けのみです。

分析

- 保険証券オブジェクトは、取引先、代理店、および保険会社の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。
- 保険証券オブジェクトは、担当者、代理店、および保険会社引受会社の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。

詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリアのレポートでは、金融オブジェクトとカスタムオブジェクト1から40の関連付け、および保険オブジェクトとカスタムオブジェクト1から40の関連付けは使用できません。

フィールドフォーマット

金融、保険、およびサンプルのディメンションでは、通貨と日付のフィールドは事前に書式設定されています。これらのディメンションの他のフィールドタイプ（整数やパーセンテージ）は事前に書式設定されていません。これらのフィールドには、カスタム書式を適用できます。このフォーマット方法は、次のディメンションと基準に影響します。

- 割当
- 割当基準
- 請求
- 請求基準
- 補償内容
- 補償内容基準
- 損傷
- 損害基準
- 金融口座
- 金融口座基準
- 金融口座名義人
- 金融口座名義人基準
- 金融口座保有状況
- 金融口座保有状況基準
- 財務計画
- 財務計画基準
- 金融製品
- 金融製品基準
- 金融トランザクション
- 金融トランザクション基準
- 保険不動産
- 保険不動産基準
- 関連パーティ
- 関連パーティ基準

- 在庫期間
- 在庫期間基準
- 保険
- 保険証券基準
- 証券名義人
- 証券名義人基準
- サンプル在庫
- サンプル在庫基準
- サンプルトランザクション
- サンプルトランザクション基準
- トランザクション項目
- トランザクション項目基準

アセスメントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、アセスメントの使用状況と結果をリアルタイムに分析できます。アセスメントの完了、スコアリング、および活動、担当者、取引先などの他の関連ディメンションに対する相互作用をフル表示できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- アセスメント
- ビジネス計画
- 担当者

分析

- 最終変更日
- 開始日
- 見込み客
- 目標
- 商談
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- アセスメント基準
 - 回答
 - 基準回答数
 - 回答完了
 - 回答未完了
 - 基準
 - スクリプト基準数
 - スクリプト基準数の平均
 - 基準スコアの平均
 - 基準スコア
 - 基準スコアの最大値
 - 基準スコアの最小値
 - スクリプト
 - スクリプト使用回数
 - 完了率
 - 実際のスクリプトスコア
 - 実際のスクリプトスコアの平均
 - しきい値スクリプトスコアの平均
 - 実際のスクリプトスコアの最大値
 - 実際のスクリプトスコアの最小値
 - しきい値スクリプトスコア
 - アセスメントID

使用上の注意

アセスメント基準とともに使用できるのは、アセスメントディメンションのみです。アセスメント基準によっては、削除しても以前完了したアセスメントがその削除を反映しないために、不正確な結果が表示される場合があります。このサブジェクトエリアを使用するには、レポートの基準を少なくとも1つ含める必要があります。基準を表示する必要がない場合は、基準を非表示にできます。

アセスメントディメンション内のフォルダは回答および基準用です。これらのフォルダ内のフィールドは基準との関連がないため、値は作成されません。

活動およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

資産のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、資産、製品、ユーザーの各ディメンション別に資産基準を分析できます。ここでは、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。資産レコードの表示内容が関連取引先レコードの表示に応じて変わる数少ないサブジェクトエリアの1つです。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 所有ユーザー
- 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 資産基準
 - 資産数
 - 資産数平均

使用上の注意

資産基準は、所有ユーザーディメンション別に分析できます。取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

ブックのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

注: このサブジェクトエリアへのアクセスは、役割に [ブックの管理] 権限が付与されたユーザーに制限されます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、ブックをリアルタイムで分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- ブック
- ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- ブックユーザー基準
 - ユーザーのブックの数
 - ブックのユーザーの数

使用上の注意

なし

ビジネス計画のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

1066 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、ビジネス計画、目標、計画タイプ、期間、売上目標、単位のコンテキスト内で、取引先、担当者、商談および製品を参照できます。また、ビジネス計画内で設定した目標と比較して実績を確認できます。結果を目標と比較するために、結果を他のサブジェクトエリアからのクエリーと組み合わせることができます。

関連タイプ

1対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- ブック
- ビジネス計画
- 担当者
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- 見込み客
- 目標
- 商談
- 期間
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 主要パートナー取引先
- 製品
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準
- 活動基準
- ビジネス計画基準

- 担当者基準
- カスタムオブジェクト1基準
- カスタムオブジェクト2基準
- カスタムオブジェクト3基準
- 見込み客基準
- 目標基準
- 商談基準
- パートナー基準
- 期間基準
- 計画取引先基準
- 計画担当者基準
- 計画商談基準
- サービスリクエスト基準

使用上の注意

このサブジェクトエリアには複数のディメンションがありますが、ディメンションを無計画に混合しないよう注意する必要があります。ディメンションの組み合わせによっては、有効な結果が得られない場合もあります。次のリストは、ドライビングオブジェクトディメンションを太字で示し、組み合わせた場合に有効な結果が得られるディメンションを示します。

- **取引先**:目標、計画取引先
- **活動**:ビジネス計画、目標
- **ビジネス計画**:活動、目標、パートナー、期間、計画取引先、計画担当者、計画商談、製品
- **担当者**:目標、計画担当者
- **見込み客**:目標
- **目標**:取引先、活動、ビジネス計画、担当者、見込み客、期間、製品、サービスリクエスト
- **商談**:目標、計画商談
- **パートナー**:ビジネス計画
- **期間**:ビジネス計画、目標
- **計画取引先**:取引先、ビジネス計画
- **計画担当者**:ビジネス計画、担当者
- **計画商談**:ビジネス計画、商談
- **製品**:ビジネス計画、計画担当者
- **サービスリクエスト**:目標

注：1つのレポートでディメンションを混合する場合は、Oracle CRM On Demandで適切に結合されるように、これらのディメンションの基準を必ず含めてください。たとえば、ドライビングディ

メンションが目標で、[担当者] フィールドをいくつか使用する必要がある場合は、クエリーに目標基準も含める必要があります。基準の印刷は抑制できますが、クエリーには含まれている必要があります。

ブックディメンションを使用すると、取引先と担当者の基準および関連属性をブック階層の任意のレベルで分析できます。

活動およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

キャンペーンのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーン、ユーザー、日付別にキャンペーンの総合分析を行うことができます。キャンペーンの結果、実績、投資対効果（ROI）を分析できます。キャンペーンの目標を達成し、今後のキャンペーンを最適化するための問題解決に役立つ基準も含まれています。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- キャンペーン基準
 - キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - 有効なキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - キャンペーンの取引先数
 - キャンペーンの担当者数

分析

- キャンペーンの見込み客数
- キャンペーンの商談数
- キャンペーンの成約数
- 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
- 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
- 売上目標達成率（定義：確定売上×100を売上目標で割った値）
- キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
- クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
- クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
- 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
- キャンペーンの見込み客変更率
- キャンペーンの確定売上
- キャンペーンの商談売上
- キャンペーンの確定売上平均
- キャンペーンの商談成約率
- 投資対効果（ROI）

使用上の注意

なし

担当者関係のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

担当者関係レポートサブジェクトエリアでは、担当者関係を分析する機能を使用できます。取引先、担当者および関連担当者別に担当者関係を分析できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 所有ユーザー
- 関連担当者

基準

なし

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

担当者関係サブジェクトエリアは、担当者間の多対多の関係に関するレポートを作成します。このサブジェクトエリアを使用して、取引先と担当者との間の多対多の関係に関するレポートを作成することはできません。取引先と担当者との間の多対多の関係については、[取引先担当者の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 975)を使用します。

担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者の基準のレポートを担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザーおよび日付のディメンション別に作成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは、Oracle CRM On Demandで作成された担当者につき1行です。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような質問にすぐに回答できます。担当数が最も多い上位10位までの従業員は誰か?担当者がいない取引先はどれか?担当者別で最も規模の大きいキャンペーンはどれか?

関連タイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン

分析

- 担当者
- 作成日
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 担当者数

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトと取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と取引先
- カスタムオブジェクト2と取引先
- カスタムオブジェクト3と取引先

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。取引先サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、取引先ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない取引先はレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- カスタムオブジェクト
- 作成日
- 所有ユーザー
- テリトリー

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 売上（千単位）
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数

- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトと担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と担当者
- カスタムオブジェクト2と担当者
- カスタムオブジェクト3と担当者

対象製品

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。担当者サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、担当者ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは担当者とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない担当者はレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者

- カスタムオブジェクト
- 作成日
- 所有ユーザー

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 担当者数

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトと商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と商談
- カスタムオブジェクト2と商談
- カスタムオブジェクト3と商談

対象製品

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、商談とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。商談サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、商談ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは商談とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない商談はレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- カスタムオブジェクト
- 取引先
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- テリトリー

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上（千単位）
 - 予想売上（千単位）
 - 確定売上（千単位）
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数

- フェーズの平均日数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトとサービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト2とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト3とサービスリクエスト

対象製品

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、サービスリクエストとカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。サービスリクエストサブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、サービスリクエストありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアはサービスリクエストとカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていないサービスリクエストはレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- カスタムオブジェクト
- クローズ日
- オープン日
- 所有ユーザー
- サービスリクエスト

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - サービスリクエスト数
 - オープンSR数
 - クローズしたSR数
 - 保留中のSR数
 - キャンセルされたSR数
 - 平均オープンサービスリクエスト期間
 - SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

取引先、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3

対象製品

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、活動、キャンペーン、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、パートナー、日付、カスタムオブジェクト1、2および3の各ディメンション別にカスタムオブジェクト1、2および3に関するレポートを生成できます。ここでは、関連する様々なオブジェクト別にカスタムオブジェクト1、2および3基準を分析できます。現在、カスタムオブジェクト1、2および3のレポートはリアルタイムのみで利用可能です。カスタムオブジェクト1、2および3を分析する場合は、これらのサブジェクトエリア以外を使用しないでください。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 作成日
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- パートナー（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- サービスリクエスト

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- カスタムオブジェクト基準
 - カスタムオブジェクトカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - カスタムオブジェクト数

使用上の注意

取引先、活動、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

イベントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアは、取引先、日付、招待者、見込み客、商談、所有ユーザー、製品カテゴリー、製品など、イベントと関連ディメンションに関するレポートを作成する場合に使用します。

関連タイプ

1対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- イベント
- 招待者
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- イベント基準
 - イベントの取引先数
 - イベント数
 - 招待者数
(定義: 削除済ステータスではない有効な招待者の数)
 - イベントの見込み客数
 - イベントの商談数

- 予算剰余/不足

(定義: イベント予算とイベント費用の差異)

- イベント予算

イベント予算はディメンションに起因する基準です。イベントディメンションを使用した場合にのみ、基準はディメンションのフィールド値の合計になります。その他のディメンション（特に招待者）を使用した場合、基準は招待者数で割った予算額として計算されます。

- イベント費用

(定義:

イベントの出席者当たりの費用。完了したイベントに関連付けられたすべての有効な出席者の活動の合計費用を、出席者の数で割ったもの)

使用上の注意

イベントディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

招待者がいないイベント

招待者がゼロのイベントは、ある特殊な場合を除き、レポートから除外されます。招待者がゼロのイベントをレポートに表示する唯一の方法は、イベントディメンションのみを使用し（2つ目のディメンションを追加しない）、基準を一切含めないようにすることです。

逆に、イベントディメンション以外のディメンション（見込み客や招待者など）を使用したレポートを構築する場合は、レポート内のロウがイベントディメンションと選択したディメンションの交点になります。レポート内の唯一のロウは、3つのディメンションすべてに存在するロウです。

売上予想のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、Oracle CRM On Demandの売上予想モジュールで生成したデータに関するレポートを作成できます。取引先、テリトリー、ユーザー、商談、製品、日付、ユーザー目標の各ディメンション別に売上予想の概要を最新のリアルタイム商談データと比較することもできます。セールスチームの実績レポートを作成して、パイプライン分析、目標達成度、売上予想精度を表示することも可能です。また、営業管理者はユーザー階層を使用して各チームメンバーの実績を監視できます。

関連タイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先売上（注1を参照）
- 取引先テリトリー
- ブック
- クローズ日（注2を参照）
- 担当者
- 売上予想
- 売上予想日（注3を参照）
- 商談（注4を参照）
- 商談製品売上（注4を参照）
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

注1：取引先売上ディメンションと商談または商談製品ディメンションを結合することはできません。

注2：目標のクローズ日は目標期間の月の最初の日です。売上予想のクローズ日は売上予想スナップショット内の商談のクローズ日です。商談のクローズ日は商談が確定した日です。

注3：売上予想日は売上予想が実行された日です。商談には複数の売上予想が存在する場合があります。

注4：商談および商談製品売上は、商談基準および商談製品売上基準のみに関連付けることができます。

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 売上予想基準
 - 取引先売上（個人）
 - 取引先売上（個人）
 - 担当者売上（個人）
 - 担当者売上（個人）
 - 商談（個人）

- 商談売上（個人）
- 製品売上（個人）
 - 製品売上（個人）
- プロダクト（個人）
 - クローズ数量
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上予想数量
 - パイプライン数量
- チーム概要
 - 売上予想
 - 確定売上
 - パイプライン
 - ベストケース
- チームプロダクト概要
 - クローズ数量
 - 売上予想数量
 - パイプライン数量
 - 確定売上
 - 予想売上
- 確定売上
- パイプライン
- 売上予想
- 予想売上
- ベストケース
- 目標基準
 - 目標値
- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値

- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 商談製品売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数

使用上の注意

次の制限が適用されます。

- **マルチファクト**。売上予想サブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであるため、レポートには必ず基準が1つのみ含まれるようにする必要があります。
- **ブックディメンション**。ブックディメンションと階層を利用して、データレコードをブックにグループ化できます。その際、表示されるデータは「分析」の表示モードによって制御されます。取引先、取引先売上、商談、および商談製品でのみ使用できます。
- **階層**。すべての階層は8レベルまでに制限されています。
- **売上分割**。売上分割機能を設定すると（「企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定」を参照）、分割は売上予想概要に反映されますが、リアルタイムの商談基準には反映されません。
- **目標基準**。目標基準と他の基準との比較は、月レベルおよびユーザーレベルのみで有効です。
- **売上予想概要のカスタム項目**。これらのカスタム項目はレポートには使用できません。Oracle CRM On Demandで生成された売上予想概要には、ロールアップされた合計が含まれます。レポートの売上予想基準が意味を持つのはユーザー別のデータを表示する場合のみです。ユーザーなしの売上予想基準を表示すると、値が不正確になります。
- **商談と複数の売上予想**。同じ商談を複数の売上予想に表示できます。そのため、売上予想基準は基準をフィルタリングして日付別に表示する必要があります。基準をフィルタリングしないと、売上予想基準の表示が不正確になる可能性があります。
- **売上予想と目標基準**。売上データの日付は売上予想概要と同じであるため、すべての商談は月初に表示されます。ユーザー目標も月次で設定されているため、月初に表示されます。したがって、売上予想基準とユーザー目標基準を含むレポートが意味を持つのは、データを月次以上の高レベルで集計した場合のみです。

- **ユーザー目標基準。**ユーザー目標基準の表示は、ユーザーの表示に関係なくマネージャ表示で制御されます。そのため、企業の管理者でないユーザーの表示が [チーム表示] に設定されている場合、商談基準のレポートとともにユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- **ユーザーの百分位数ランキング。**ユーザーの百分位数ランキングを作成するには、内在するすべてのデータにアクセスできるようになっている必要があります。
- **カレンダー月と複数の売上予想。**各カレンダー月に複数の売上予想を設定できます。そのため、合計売上予想を示すレポートは特定の売上予想日で識別する必要があります。
- **目標と売上。**ユーザー目標とリアルタイムの商談売上を示すレポートの結果が予期した内容と異なる場合、商談のクロージ日が目標レコードと同じ期間に該当するレコードが存在しない可能性があります。
- **月別売上予想。**月次売上予想概要の合計は、すでにロールアップされています。すべてのユーザーの合計結果が不正確になります。この方法で合計を取得する場合は、[売上(個人)] フォルダの売上予想基準を使用する必要があります。
- **分析のマネージャ表示。**売上予想の対象が自分の部下のみの場合、分析を [マネージャ表示] にします。
- **分析のチーム表示。**売上予想の対象がチームメンバーである場合、分析を [チーム表示] にします。売上予想の対象がチームメンバーでも部下でもない場合、商談および商談プロダクトの表示は売上予想概要と一致しません。
- **売上予想基準。**売上予想基準は特定の売上予想を参照する必要があります。FILTER基準関数を使用して、売上予想日および売上予想タイプ別に基準を参照します。たとえば、次のように、FILTER基準関数を使用して、特定の売上予想日（例：2009年9月16日）の売上予想額を取得します。複数の売上予想タイプが存在するので、フィルターを追加して目的の商談売上予想の値のみを取得します。次に例を示します。

```
FILTER ("Forecast Metrics". "Forecast Revenue" USING ("Forecast Date. Date = date '2009-09-16' AND Forecast. "Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

FILTER基準関数を使用することと、レポートにフィルターを追加することは同じではありません。レポートにフィルターを追加して売上予想日と売上予想タイプをフィルターした場合、ユーザー目標またはリアルタイム売上の値は取得されません。各ユーザーに複数の目標が定義されている場合は、FILTER基準関数を使用して特定の目標値を参照する必要があります。次に例を示します。

```
FILTER("Quota Metric". "Quota Value" USING (Quota. "Quota Name" = 'Sales'))
```

この例のFILTER基準関数は、特定の目標名（Sales）の目標値を取得します。このフィルター基準を使用しなかった場合、取得される値はすべての目標の合計値のみです。

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。ブックディメンションを使用すると、取引先と担当者の基準および関連属性をブック階層の任意のレベルで分析できます。

世帯のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

世帯レポートサブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このサブジェクトエリアを利用して、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客の誰がどの世帯に属しますか？

分析

- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか？
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか？

世帯レポートサブジェクトエリアでは、世帯担当者の関連ポートフォリオの情報に関するレポート作成に使用できる [ポートフォリオ] デイメンションもあります。 [ポートフォリオ] デイメンションには ([担当者] を介して) [世帯] との間接的な関係があるため、 [ポートフォリオ] デイメンション属性は世帯基準の分析には直接使用できません。世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせることで顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 世帯
- 世帯担当者
- ポートフォリオ

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 世帯基準
 - 世帯資産合計
 - 世帯資産合計
 - 世帯資産合計 (千単位)
 - 平均世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計 (千単位)
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額 (千単位)
 - 世帯の経費総額平均
 - 世帯の経費総額平均 (千単位)
 - 世帯の総収入
 - 世帯の総収入
 - 世帯の総収入 (千単位)

- 世帯の平均総収入
- 世帯の平均総収入（千単位）
- 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計（千単位）
 - 世帯の平均負債合計
 - 世帯の平均負債合計（千単位）
- 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産（千単位）
 - 世帯の平均総純資産
 - 世帯の総純資産平均（千単位）
- 担当者の資産合計
 - 総資産
 - 総資産（千単位）
 - 平均総資産
 - 総資産平均（千単位）
- 担当者の経費総額
 - 経費総額
 - 経費総額（千単位）
 - 平均経費総額
 - 経費総額平均（千単位）
- 担当者の総収入
 - 総収入
 - 総収入（千単位）
 - 平均総収入
 - 総収入平均（千単位）
- 担当者の負債合計
 - 負債合計
 - 負債合計（千単位）
 - 平均負債合計
 - 平均負債合計（千単位）
- 担当者総純資産

- 総純資産
- 総純資産（千単位）
- 平均総純資産
- 総純資産平均（千単位）
- 世帯カスタム基準
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
- ロールアップ担当者数
- ロールアップサービスリクエスト数
- ロールアップ見込み客数
- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

ポートフォリオディメンションには、通常は車両などの非金融資産が含まれています。ただし、管理者がポートフォリオリストで、[企業プロフィール]ページの[ポートフォリオアカウントからの車両/資産レコードの除外]オプションを使用して、そのような非金融資産を明確に除外した場合を除きます。

見込み客チームのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、見込み客と見込み客チームとの関係を分析し、各見込み客に関連付けられているチームメンバーのクエリーを行うことができます。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 見込み客
- 見込み客チーム
- チームメンバー

基準

このサブジェクトエリアには基準はありません。

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

データ表示。このサブジェクトエリアでは、プロファイルに定義した設定に関係なく、常にチーム表示モードが使用されます。したがって、所有者またはチームメンバーであるすべての見込み客を常にレポートできます。

見込み客のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更、売上を分析するための基準が含まれています。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン

分析

- 担当者
- 日付
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見込み客基準
 - 取引先テリトリー階層
 - 最上位テリトリー名
 - レベル8テリトリー名
 - レベル7テリトリー名
 - レベル6テリトリー名
 - レベル5テリトリー名
 - レベル4テリトリー名
 - レベル3テリトリー名
 - レベル2テリトリー名
 - レベル1テリトリー名
 - 見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 新規商談数
 - 成約数
 - 見込み客の確定売上
 - 見込み客の予想売上
 - 見込み客の商談売上

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

マスター監査証跡のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。このサブジェクトエリアにアクセスするには、[マスター監査証跡へのアクセス] 権限および [管理設定の監査] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、監査証跡対応レコードタイプ（アプリケーション、取引交渉登録、ユーザーなど）への変更を分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 監査証跡
- 日付
- ユーザー

基準

このサブジェクトには基準が一切ありません。

使用上の注意

- 1 カスタマーサポートが管理者の代理でオブジェクトを変更する場合に、ユーザーディメンションのいずれかのフィールドが分析でも使用されている場合、その変更は分析で表示されません。
- 2 監査データは監査失効フィールドの値に従って自動的に削除されます。監査証跡ディメンションにあるのは、削除されなかったデータのみです。データが削除されると、そのデータは分析中に表示されて使用されることはありません。

商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであり、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準はこのサブジェクトエリアの最小の詳細レベルで定義されるため、有効なすべてのディメンションを分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付（月）、目標、所有者に限られます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 主要パートナー取引先
- 目標
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアの主な基準は次のとおりです。

- 売上（予想および確定）
- 商談数（オープンおよびクローズ済み）
- 成約数
- 目標額

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上（千単位）
 - 予想売上（千単位）
 - 確定売上（千単位）
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

目標基準は商談ディメンションレベルでは定義されないため、商談ディメンションの属性をレポートに表示すると、これらの基準の結果は空になります。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談レポートサブジェクトエリアおよび商談履歴分析サブジェクトエリアでは、異なる基準が提供されます。これらのサブジェクトエリアのいずれかを選択する前に、両方の提供されている基準を確認し、ニーズに最も合うサブジェクトエリアを使用するようにします。

商談と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- クローズ日
- 商談
- 商談競合会社
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

1094 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上（千単位）
 - 予想売上（千単位）
 - 確定売上（千単位）
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数

使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナー取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割

分析

- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 商談パートナー
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上

- 予想売上
- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

商談担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用して、1つの商談に関連付けられているすべての担当者または複数の商談に関連付けられている1人の担当者のレポートを作成できます。他の商談サブジェクトエリアでは、商談のプライマリ担当者だけのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 商談

基準

なし。

使用上の注意

なし

商談製品売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリー別に商談製品売上を分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談ありの反復製品売上レコードごとに1行で表されます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上和目標の基準を表示できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 商談
- 商談製品売上
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談製品売上基準
 - 製品数

- 平均製品数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

このサブジェクトエリアで作成されたレポートには、レポートに表示される売上レコードごとに概要売上レコード行が1つずつ含まれます。レポートに概要売上レコード行が含まれないようにするには、[製品名] フィールドをレポートに追加するか、「[商談の時系列分析サブジェクトエリア](#) (ページ 1012)」を使用します。

商談チームのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と商談チームとの関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアを使用して、商談に関与するチームメンバーのクエリーを行います。

関連タイプ

多対多。

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- チームメンバー

基準

- 商談チーム
 - 商談チームの最適化カスタム項目

分析

- 商談チームの最適化カスタム基準
- 分割割合
- チームの役割

使用上の注意

データ表示。このサブジェクトエリアでは、プロファイルに定義した設定に関係なく、常にチーム表示モードが使用されます。したがって、所有者またはチームメンバーであるすべての商談を常にレポートできます。

オーダーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアは、取引先、担当者、日付、商談、所有者および製品ディメンションごとにオーダーを分析する場合に使用します。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 日付
- 商談
- オーダー
- 所有ユーザー
- 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- オーダー数

1100 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

- オーダー項目数量

使用上の注意

このサブジェクトエリアには複数のディメンションがありますが、ディメンションを無計画に混合しないよう注意する必要があります。ディメンションと基準の組み合わせによっては、有効な結果が得られない場合もあります。

- 'オーダー数'基準が適用されるのは、製品ディメンションではなく直接のリレーションシップ（取引先、担当者、日付、商談および所有者ディメンション）でロールアップできるオーダーディメンションのみです。製品ディメンションとオーダーディメンションの間には直接のリレーションシップがありません。
- 製品ディメンションはオーダー項目にのみ関連付けられていますが、オーダーディメンションをとおして、オーダー詳細を含む製品のレポートを作成できます。

パートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

パートナーレポートサブジェクトエリアでは、パートナーを分析する機能を使用し、確認済み見込み客数や商談パイプラインの売上合計など、重要な実績を測定できます。

関連タイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 作成日
- 所有ユーザー
- パートナー
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- パートナー基準

- パートナーカスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
- パートナー数
- アーカイブ済み見込み客数
- キャンセルされたサービスリクエスト数
- クローズ済み商談数
- クローズしたSR数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数
- オープン商談数
- オープンSR数
- 商談数
- 保留中のSR数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- SR数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- SRクローズまでの平均日数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 売上
- 売上（千単位）

使用上の注意

前述の基準は、主要パートナー取引先見込み客、商談、サービスリクエストに基づいています。

パーソナライズコンテンツ配信のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製薬組織の様々な役割別に、医師に対する理解を深め、コンテンツを充実させ、適切なときに適切な相手に適切なメッセージを届けるために必要な情報を提供します。たとえば、マーケティング管理者は詳細なトレンド、担保実績、応答を様々なセグメントから分析できます。この情報を使用して、管理者は担保や顧客ベースのセグメントを見直し、それに従って顧客を絞り込むことができます。営業管理者は詳細なトレンド分析を行い、テリトリー内の実績の高いチームと低いチームを探し、必要に応じてチームを指導することができます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- メッセージ応答
- メッセージプラン
- メッセージプラン項目
- 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先数
- 活動基準
 - 活動あり取引先数
 - 活動数

分析

- クローズした活動数
- オープン活動数
- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 担当者数
- メッセージ応答基準
 - メッセージ応答カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージ応答数
 - 平均シーケンス番号
- メッセージプラン項目基準
 - メッセージプラン項目カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージプラン項目数
 - 平均シーケンス番号
- メッセージプラン基準
 - メッセージプランカスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージプラン数

使用上の注意

活動ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

このサブジェクトエリアには複数のディメンションがありますが、すべての組み合わせで値が生成されるわけではありません。たとえば、ディメンションの次の組み合わせは分析で有効な結果が得られません。

| ディメンション | ディメンション | ディメンション |
|---------|---------|------------|
| 製品 | 取引先 | メッセージプラン |
| 製品 | 取引先 | メッセージプラン項目 |
| 製品 | 取引先 | メッセージ応答 |
| 製品 | 活動 | メッセージプラン |
| 製品 | 活動 | メッセージプラン項目 |
| 製品 | 活動 | メッセージ応答 |
| 製品 | 担当者 | メッセージプラン |
| 製品 | 担当者 | メッセージプラン項目 |
| 製品 | 担当者 | メッセージ応答 |

表示が [チーム表示] で、分析に [メッセージプラン]、[メッセージプラン項目] または [メッセージ応答] ディメンションが含まれる場合は、[マネージャ表示] が適用されます。

見積りのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。見積りオブジェクトが管理者によって提供されている必要があります。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアは、取引先、日付および所有者ディメンションごとに見積りを分析する場合に使用します。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先

分析

- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- 見積り

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見積りカスタム基準
- 見積り数

使用上の注意

なし。

サービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

分析は、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、日付の各ディメンション別に行うことができます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- クローズ日
- オープン日
- 商談

- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - サービスリクエスト数
 - オープンSR数
 - クローズしたSR数
 - 保留中のSR数
 - キャンセルされたSR数
 - 平均オープンサービスリクエスト期間
 - SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

- 取引先、担当者およびサービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。
- 商談とサービスリクエストとの関係において基準および属性を分析するには、[商談] ディメンションを使用します。

共有活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、担当者、ユーザーの各ディメンション別に共有活動を分析できます。Oracle CRM On

分析

Demandでは、1人以上のユーザーがこれらの活動を共有できるため、このサブジェクトエリアを使用すると、共有活動をレポートできます。少なくとも1人のユーザーと共有されていない場合は、活動はレポートに表示されません。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 所有ユーザー

基準

なし

使用上の注意

取引先、活動および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれていません。

活動レコードに対するデータ表示は、このサブジェクトエリアのその活動レコードとブックの関連付けによっては制御されません。このサブジェクトエリアに活動レコードを表示するためには、活動レコードを所有しているか、共有している必要があります。

解決策のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製品、製品カテゴリ、サービスリクエスト、失効日の各ディメンション別、および解決策とそれに関連するサービスリクエストの関係別に解決策を分析できます。重要な解決策およびそれに関連するサービスリクエスト基準も分析できるため、解決策の状態および効果性を企業が評価する際に便利です。

関連タイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 失効日
- 製品
- 製品カテゴリー
- サービスリクエスト
- 解決策

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 解決策カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
- 解決策数
- 承認された解決策数
- 公開解決策数
- 旧式解決策数
- SR数
- オープンSR数
- クローズしたSR数

使用上の注意

製品カテゴリーディメンションは独立したディメンションで、他のサブジェクトエリアのように製品から使用されません。特にこれは、製品値がなくても製品カテゴリーを解決策に割り当てることができる [解決策] ユーザーインターフェイスの特別な動作に合わせています。

サービスリクエストディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

特別価格製品のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

特別価格リクエストを使用すると、パートナーとブランド所有者は一連のビジネスプロセスを実行できます。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の価格割引を要求します（割引の理由は様々で、競争が激しい取引や価格の一般的な下落傾向への対応などがあります）。

このサブジェクトエリアでは、リアルタイム分析を実行して、特別価格リクエストおよび特別価格製品に関するレポートを作成できるため、パートナーの実績を評価できます。各製品、パートナー、四半期に対して認可された価格割引などの基準と情報を使用して、値引きの効果とチャネル内の製品実績を測定できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 日付
- 取引交渉登録
- 最終顧客（取引先）
- 最終承認者（ユーザー）
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先
- 製品
- 製品カテゴリー
- 特別価格リクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 特別価格製品基準
 - 特別価格リクエスト数
 - 認可済み金額
 - 認可済み金額（千単位）
 - 要求済み金額
 - 要求済み金額（千単位）
 - 平均認可済み金額
 - 平均要求済み金額

- 平均認可原価
- 平均認可済み割引率
- 平均標準小売価格
- 平均取得原価
- 平均数量
- 平均要求原価
- 平均リクエスト済み割引率
- 平均要求再販価格
- 平均提案再販価格
- 数量

使用上の注意

[最終顧客]ディメンションは取引先ディメンションです。[最終承認者]ディメンションはユーザーディメンションです。

車両のリアルタイムレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、車両関連基準を車両ディメンション別、自動車ディーラーディメンション別、および取引先、担当者、日付、自動車ディーラー、製品などの他の関連ディメンションオブジェクト別に分析できます。

関連タイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 製品

- 車両

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 車両基準
 - 車両カスタム基準
 - 車両数

使用上の注意

なし

分析におけるレポートの外観の変更

レポートを設定または更新するときに、レポートの外観を変更できます（整形書式設定）。整形書式設定を適用し、整形書式設定の属性をコピーして貼り付け、書式設定したレポートを保存することで、スタイルテンプレートとして使用できます。

書式設定する項目によって、ダイアログボックスには異なるオプション（フォント、セルおよび境界の管理、背景色、セルの埋め込みなどの書式関連オプション、HTML用のカスタムCSSスタイルオプションなど）が表示されます。

外観を変更できるのは、次の項目です。

- カラムおよびセクション（背景色および境界など）
- テーブル内のカラム
- タイトルのサイズ

項目に適用する整形書式設定の属性の範囲（たとえば、表内のカラム）をコピーし、同じタイプの項目（たとえば、同じ表の別のカラムまたは別の表のカラム）に貼り付けます。デフォルトの外観をリストアすることもできます。その場合は、ダイアログボックスの右上にあるアイコンを使用します。

コピーまたは貼り付けに対応しているビューは、テーブルビュー、ピボット表ビュー、グラフビューなどです。

レポートをスタイルテンプレートとして保存することについて

レポートの整形書式設定をカスタマイズして保存した後は、テンプレートとして使用できます。これにより、保存されているレポートから新規または既存のレポートに書式設定が適用できます。

保存されているレポートをテンプレートとして使用できるビューには、テーブルビュー、ピボット表ビュー、グラフビューなどがあります。

このトピックでは、次のタスクの実行に関する情報について説明します。

- レポートの表示外観の設定
- 書式設定の属性のコピーおよび貼り付け
- 属性のデフォルトの外観の復元

- 保存されているレポートのテンプレートとしての使用

分析の表示外観を設定するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[カタログ] をクリックして分析を検索し、[編集] をクリックします。
- 3 次のどれか1つを実行して、[整形書式設定] ダイアログボックスを開きます。
 - [基準] タブで、カラムのプロパティボタンをクリックし、カラムのプロパティダイアログボックスの [スタイル] タブをクリックします。
 - [結果] タブで、次のいずれかを実行して [コンテナのフォーマット] ダイアログボックスを開きます。
 - タイトルまたはテーブルの場合は、[コンテナのフォーマット] ボタンをクリックします。
 - [プロパティの表示] ボタンをクリックし、次に [代替書式の設定] ボタンをクリックします。外観の書式を設定するダイアログボックスが表示されます。
- 4 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。

注：このオプションを使用できない項目もあります。
- 5 [セル] エリアで、アライメントと背景色を設定します。

注：水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは [左] です。数値データでは、[右] が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。
- 6 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

ヒント：[位置] ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。
- 7 セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options（書式関連オプション）] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。

値はピクセル単位で指定します。
- 8 Oracle CRM On Demandスタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、カスタムCSSスタイルオプションエリアで選択を行います。
 - a 使用する設定をクリックします。
 - b クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

注：高度なスタイルオプションは、カスケードリングスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。

- 9 [OK] をクリックします。

デフォルトの外観をリストアするには

- 該当する項目に対して整形書式設定ダイアログボックスを開き、次にセル書式のクリアボタンをクリックします。

一部のタイプのビューでは、次の手順で説明するように、ビューの追加時に保存されている分析をテンプレートとして使用できます。

保存されている分析をテンプレートとして使用するには

- 1 [結果] タブで、[別の分析から書式設定をインポート] のアイコンをクリックします。
- 2 [分析の選択] ダイアログで、分析に移動して [OK] をクリックします。
該当する書式設定が現在の分析に適用されます。

最適化されたフィルター処理フィールドの使用

最適化されたフィールドの末尾には、コード（ピックリスト用）またはUTC（協定世界時）（日時フィールド用）という語が付いています。フィルターで最適化フィールドを使用すると、レポートのパフォーマンスが向上します。

フィルターのコードフィールド

コードフィールドには、複数言語のピックリスト用に言語独立コード（LIC）のピックリスト値が格納されます。Oracle CRM On

Demandで複数言語を管理するには、言語独立コードと各言語の個別エントリを使用します。たとえば、状態フィールドを次のように言語値とActive状態で実装します。

| 言語 | 値 | 言語独立コード |
|-------|--------|---------|
| 英語 | Active | Active |
| フランス語 | Actif | Active |
| ドイツ語 | Aktiv | Active |
| スペイン語 | Activo | Active |

有効な取引先をフィルター処理するには、[状況コード] フィールド（[状態] フィールドが最適化されたフィールド）とLIC値（ここではActive（有効））に対するフィルターを作成します。どの言語を使用する場合でも、LIC値をクエリーすることで他の言語をクエリーする際の追加の翻訳ステップが不要なため、パフォーマンスが向上します。

ピックリストに対するLIC値の表示

ピックリストにLIC値を表示するには、次の手順を使用します。

ピックリストにLIC値を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
- 5 [フィールド] ページで、目的のピックリストフィールドに対応する [ピックリストを編集] リンクをクリックします。
LIC値は、[ID] カラムにあります。

フィルターのUTCフィールド

UTCフィールドを使用すると、これらのフィールドは企業またはユーザーのタイムゾーンに変換されないため、レポートのパフォーマンスが向上します。日時フィールドがデータベースでインデックス付けされている場合は、パフォーマンスがさらに向上します。レポートでこれらのフィールドを非表示にして、かわりにタイムゾーンを調整しているフィールドを使用することもできます。

階層について

取引先、ブック、商談、およびテリトリーなどの一部のデータオブジェクトでは、階層（ツリー）構造がサポートされています。たとえば、テリトリー階層は、複数のサブジェクトエリアに表示され、通常はセールステリトリー情報を保存するために使用されます。Oracle CRM On Demandでは、10レベルの階層がサポートされています。たとえば、米国の企業に実装されたテリトリー階層は次のような構造になります。

- トップレベルはUSAに設定されています。
- レベル8には次のエントリがあります: Northeast、South、Midwest、およびWest。
- レベル7にはサブエントリがあります。たとえば、Northeastのテリトリーには、Maine、New Hampshire、Vermont、Massachusetts、Rhode Island、およびConnecticutがあります。
- レベル6には、さらに多くのサブエントリがあります。たとえば、Massachusettsのエントリには、Boston、Cape Cod、Eastern Massachusetts、およびWestern Massachusettsがあります。
- レベル5では、その前のテリトリーがさらに分割されています。たとえば、Cape Codのテリトリーには、Lower Cape、Outer Cape、HyannisおよびBarnstableがあります。
- レベル4は、この例では使用されていません。
- レベル3は、この例では使用されていません。
- レベル2は、この例では使用されていません。
- レベル1は、この例では使用されていません。

次の表に示すように、前の階層がさらに圧縮されています。サポートされる階層レベルの最大数は10です。そのため、階層が10レベル未満の場合は、最下位レベルの値がそれらのレベルで繰り返されます（たとえば、Hyannisがレベル5からレベル1まで繰り返されます）。この機能により、階層のどのレベルでも関連する基準のレポートを作成できるようになります。

| | |
|------------|---------------|
| 最上位テリトリー名 | アメリカ |
| レベル8テリトリー名 | Northeast |
| レベル7テリトリー名 | Massachusetts |
| レベル6テリトリー名 | Cape Cod |
| レベル5テリトリー名 | Hyannis |
| レベル4テリトリー名 | Hyannis |
| レベル3テリトリー名 | Hyannis |
| レベル2テリトリー名 | Hyannis |
| レベル1テリトリー名 | Hyannis |

ユーザーインターフェイスでは、取引先やテリトリーなどのメインディメンションフォルダーの下のサブフォルダーに階層属性があります。すべてのエントリは、アルファベット順に表示されます。

ステップ1: 分析での条件の定義

[基準] タブでレポートの条件を定義します。[基準] タブにアクセスするには、新しい分析を作成するか、カタログから既存の分析を編集します。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レポートへのカラムの追加](#) (ページ 1116)
- [分析でのカラムへのフィルターの追加](#) (ページ 1117) (オプションですがお勧めします)
- [カラムのプロパティの編集](#) (ページ 1125)
- [カラム式の設定](#) (ページ 1135)
- [分析へのアクションリンクの追加](#) (ページ 1136) (オプション)
- [カラムの並べ替え](#) (ページ 1140)

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポートでの住所の使用について](#) (ページ 1140)
- [Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合](#) (参照 "[Set操作を使用した複数レポートの結果の結合](#)" ページ 1141)

レポートへのカラムの追加

レポートの作成または変更を行うときには、レポートに含めるデータがすべて収まるまでカラムを追加します。

注: レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくこともできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まることもあります。Oracle CRM On Demandで複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

カラムをレポートに追加するには

- 1 [アクティブなサブジェクトエリア]セクションで[カラム]リストを展開すると、レポートに含めることのできるカラムが表示されます。
- 2 レポートに含めるカラムをダブルクリックします。

注:

カラムの [削除] オプションを選択することで、そのカラムをレポートから削除できます。カラムを新しい位置にドラッグ&ドロップすると、カラムの順序を変更できます。

分析では、カスタムフィールドをカラムとして追加できます。多言語配置の場合は、カスタムフィールドを各言語に翻訳し、これらのフィールドがレポートおよび分析に追加可能なフィールドとして表示されるようにします。たとえば、カスタムフィールドを英語で作成した場合、ドイツ語ユーザーにこのフィールドが表示され、分析に使用できるように、ドイツ語に翻訳する必要があります。

分析でのカラムへのフィルターの追加

[基準] タブで、レポート内のカラム用のフィルターを設定できます。フィルターは、レポートを実行したときの表示結果を絞り込み、条件と一致する結果のみを表示します。

カラムフィルターは次の要素から構成されています。

- 取引先タイプなど、フィルター対象のカラム。
- 10 など、フィルターを適用するときに使用する値（必要に応じて、値の代わりにSQL 式や変数を使用できます）。
- 「より小さい」など、値の適用方法を決める演算子。

たとえば、カラムに販売された数量が含まれていて、演算子が「より小さい」で値が10である場合、結果には販売されたユニット数が10未満であるオーダー数量が含まれます。

また、カラムフィルターには次の機能を持たせることもできます。

- 他のカラムフィルターと組み合わせて、レポートの結果をさらに限定できます。
- フィルターをグループ化して複雑なフィルターを作成できます。
- 以前に保存したレポートの結果によって、その値を限定できます。
- カラムフィルターはカラムフィルターが作成されたカラムのみに適用されます。他のカラムには影響しません。

フィルターはSQLのSELECT文のWHERE句に変換されます。WHERE句は、返されるロウを、指定した制約条件に適合するロウに限定するために使用されます。フィルターのSQLを直接入力することもできます（上級ユーザー向け）。

注: データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は24時間が経過するまでレポートに表示できないことがあります。そのため、その時間はフィルターとして新しいピックリスト値を使用できない場合があります。

カラムフィルターの作成

レポートにカラムを追加せずにフィルターを作成するには

- [フィルター] ペインで、現在のサブジェクトエリアのフィルターを作成アイコンをクリックし、カラムを増やすを選択して、カラムの選択ダイアログからカラムを選択します。

カラムフィルターを作成するには

- 1 [基準] タブで、フィルターを作成するカラムで [フィルター] オプションを選択します。
- 2 [新規フィルター] ダイアログボックスで、[演算子] ドロップダウンリストから演算子を選択します。

演算子を選択して値を指定するときは、次の表に記載されているガイドラインに従ってください。演算子の詳細は、この手順の後に表示される「*演算子の使用上の注意*」を参照してください。

| 演算子 | 使用方法のガイドライン |
|-------------|---|
| 等しい/存在する | テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致するレコードだけが含まれます。 |
| 等しくない/存在しない | テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致しないレコードだけが含まれます。 |
| より小さい | 数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より小さいレコードだけが含まれます。 |
| より大きい | 数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より大きいレコードだけが含まれます。 |
| 以下である | 数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以下のレコードだけが含まれます。 |
| 以上である | 数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以上のレコードだけが含まれます。 |
| 間にある | 数字または日付が含まれているカラムで有効。2つの値を指定します。結果には、指定した値とその指定範囲内の値のレコードが含まれます。 |
| NULL である | テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。値は指定しません。この演算子は、カラムにデータがないかどうかだけを調べます。結果には、カラムにデータがないレコードだけが含まれます。 なんらかのデータが存在しているかどうかを調べるのが有用な場合があります。このような場合に [NULL である] 演算子を使用します。 |

| 演算子 | 使用方法のガイドライン |
|------------|---|
| NULL でない | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。値は指定しません。この演算子は、コラムにデータがあるかどうかだけを調べます。結果には、コラムにデータがあるレコードだけが含まれます。 |
| 上位 N 個内にある | <p>テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値を指定します。結果には、上位n件のレコードだけが含まれます。ここでnは、フィルターの値として指定した整数です。</p> <p>この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して上位10名までのリストを取得できます。</p> |
| 下位 N 個内にある | <p>テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値を指定します。結果には、下位n件のレコードだけが含まれます。ここでnは、フィルターの値として指定した整数です。</p> <p>この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して、問題の報告件数が最も少なかった顧客のリストを取得できます。</p> |
| すべてを含む | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、コラムのデータがフィルターのすべての値を含んでいるレコードだけが含まれます。 |
| いずれかを含む | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、コラムのデータにフィルターの値が最低でも1つは含まれているレコードだけが含まれます。 |
| 含まない | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、コラムのデータにフィルターの値がまったく含まれていないレコードだけが含まれます。 |
| 開始文字 | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値を指定します。結果には、コラムのデータがフィルターの値で始まるレコードだけが含まれます。 |
| 終了文字 | テキスト、数字、または日付が含まれているコラムで有効。単一の値を指定します。結果には、コラムのデータがフィルターの値で終わるレコードだけが含まれます。 |
| パターンと一致する | テキストが含まれているコラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大2個まで指定できます。結果には、コラムのデータがフィルターのパターンの値と一致するレコードだけが含まれます。 |
| パターンと一致しない | テキストが含まれているコラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大2個まで指定できます。結果には、コラムのデータがフィルターのパターンの値と一致しないレコードだけが含まれます。 |

| 演算子 | 使用方法のガイドライン |
|----------|---|
| プロンプトされる | <p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。カラムに [プロンプトされる] を設定すると、別のレポートからこのレポートに渡される値によってフィルターされることを示します。</p> <p>注: このオプションは、ナビゲーションを介してレポートをまとめてリンクする場合に使用します（「ステップ2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成（参照「ステップ 2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成」ページ 1142）」を参照してください）。親レポートから選択し、ドリルした値だけを行に表示するようにするには、ドリルするレポートの1つ以上のカラムに、そのレポートに対して [プロンプトされる] フィルタが含まれている必要があります。</p> |

- 3 [値] フィールドに値を入力します。
[値] フィールドには、式、日付、変数などを入力するオプションがあります。次のステップでは、これらのオプションの一部を説明します。
- 4 式カラムの場合は、[値] フィールドの右側にあるカレンダーアイコンをクリックし、[日付の選択] ダイアログボックスを使用して日付を選択できます。
- 5 カラムによっては、[値] フィールドの右側にある下矢印アイコンをクリックし、含めるロウを選択することによって、レポートに表示する特定のロウを選択できます。
- 6 カラムによっては、検索機能を使用して（[値] フィールドの右側にある検索アイコンをクリックして）、分析に含める特定の値を選択できます。矢印コントロールを使用して、選択した値を [利用可能] カラムから [選択済み] カラムに移動します。
- 7 SQL式または変数（セッション、リポジトリまたはプレゼンテーション）を追加するには、次の操作を実行します。
 - a [値] フィールドで、[詳細オプションの追加] をクリックして、SQL式、セッション変数、リポジトリ変数またはプレゼンテーション変数を選択します。
[値] フィールドに新しいフィールドが表示されます。
 - b 新しいフィールドにSQL式または変数名を入力します。
SQL式では、カラムの値に対して演算を行う関数呼び出しを使用できます。詳細は、「[分析での関数の使用](#)（ページ 1191）」および「[分析でのセッション変数](#)（ページ 1229）」を参照してください。
値、SQL式、またはセッション変数を削除するには、その横にある [X] アイコンをクリックします。
- 8 このフィルターを別の分析のカラムの値で限定する場合は、このトピックの後にある「[フィルターとして保存済みレポートを使用する](#)」を参照してください。
- 9 このフィルターをSQLに変換するには、[このフィルターをSQLに変換する] チェックボックスをクリックします。
- 10 終了したら [OK] をクリックします。
[基準] タブの [フィルター] エリアまたはカタログにフィルターが表示されます。

演算子の使用上の注意

一部の演算子は類似していますが、正確には同じ機能ではありません。次の演算子間の類似点と相違点を考慮してください。

- 等しい
- 存在する
- すべてを含む
- いずれかを含む
- 一致する

[等しい] または *存在する* は、検索基準とデータベースの値との正確な一致を検索します。たとえば、基準がPat Leeの場合は、Pat Leeのみが正確に一致し、フィルターに渡されます。すべての検索で大文字と小文字が区別されるため、pat LeeやPat leeなどの値はフィルターに渡されません。

[すべてを含む] は、AND検索と同様に、基準に一致するすべての値を検索し、フィルターに渡す各値の中には指定したすべての値が含まれている必要があります。たとえば、検索基準が値=Patと値=Leeの2つ値の場合は、Pat LeeとLee Patがフィルターに渡されますが、pat Lee、Pat Smith、およびChris Leeは、基準 (PatとLee) のすべてを含まないため、フィルターに渡されません。

[いずれかを含む] は、OR検索と同様に、基準に一致する各値を検索しますが、厳密にすべての値が必要なわけではありません。たとえば、検索基準が値=Patと値=Leeの2つの値の場合は、Pat、Pat Smith、Chris Lee、およびLeeのすべてが「PatまたはLee」の基準に一致するため、フィルターに渡されます。

[一致する] は、パターンを検索するため、1つまたは2つのパーセント記号 (%) をワイルドカード文字として使用する必要があります。たとえば、検索基準が値=P%t %eeの場合は、Pat Lee、Pit smee、およびPacket traineeのすべてがフィルターに渡されますが、pat Leeは渡されません。

検索速度を最適にする場合は、*[すべてを含む]*、*[いずれかを含む]*、*[一致する]* などのパターン一致演算子の使用を減らすか、排除します。正確な値で検索する場合は、パターン一致演算子を使用せずに正確な演算子を使用してください。

カラムフィルターの保存

フィルターは、分析の一部として保存したり、他の分析で再利用するために保存したりできます。特定の分析用であるフィルターは、その分析を保存した場合に分析の一部として保存され、その分析が実行されるたびに適用されるようになります。また、フィルターを明示的に保存して、他の分析でそのフィルターを使用できるようにすることもできます。

サブジェクトエリアの保存済みフィルターと、サブジェクトエリアのフィルターが含まれているフォルダが、そのサブジェクトエリアの名前の下に表示されます (該当する場合)。

カラムフィルターを分析の一部として保存するには

- 1 [基準] タブで、[保存] をクリックします。
- 2 [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、分析を保存する場所を選択し、[OK] をクリックします。

他の分析で使用するためにカラムフィルターを保存するには

- 1 [基準] タブの [フィルター] セクションで、[その他のオプション] (>>) をクリックし、フィルターの保存を選択します。
- 2 [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、フィルターを保存するフォルダを選択します。
 - 個人で使用するためにフィルターを保存するには、マイフォルダをクリックします。
マイフォルダに保存したフィルターは、自分しか使用できません。
 - 他のユーザーも使用するフィルターを保存するには、[全社共有フォルダ] を選択します。
公開フォルダに保存したフィルターは、そのフォルダにアクセスする権限を持っている他のユーザーも使用できます。
- 3 フィルターの名前（最大512文字）を入力します。
- 4 (オプション) フィルターの説明を入力します。
- 5 [OK] をクリックします。

保存済みフィルターのプロパティを表示するには

- [基準] タブの [フィルター] セクションで、フィルターを選択し、保存済みフィルターの表示アイコンをクリックします。

分析への保存済みカラムフィルターの適用

保存済みカラムフィルターを分析に適用することができます。フィルターの内容またはフィルターへの参照のいずれかを適用できます。

保存済みカラムフィルターの内容を適用すると、フィルターの実際の内容が [基準] タブの [フィルター] エリアにコピーされます。このため、保存済みフィルターを変更せずにフィルターの検索条件を操作することができます。保存済みフィルターへの参照を適用すると、保存済みフィルターはその名前で参照されるだけなので、内容を表示することはできますが変更はできません。

保存済みカラムフィルターを分析に適用するには

- 1 [基準] タブの [カタログ] ペインで、保存済みフィルターに移動します。
- 2 [カタログ] ペインの上部で、保存済みフィルターを選択し、[詳細オプションの追加] アイコンをクリックします。
[保存済みフィルターの適用] ダイアログボックスが開きます。
- 3 フィルターオプション（適用する前に既存のすべてのフィルターをクリアするおよびフィルターの参照の代わりにフィルターの内容を適用する）を指定し、[OK] をクリックします。
[基準] タブの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。

カラムフィルターの編集

カラムフィルターを編集して、プロパティを変更することができます。

カラムフィルターを編集するには

- 1 [基準] タブの [フィルター] セクションで、フィルター上にポインターを置き、メニューが表示されたら [編集] をクリックします。
フィルターを編集ダイアログボックスが表示されます。
- 2 プロパティの内容を変更して、[OK] をクリックします。

カラムフィルターの削除

分析からフィルターを1つだけ削除したり、すべてのフィルターを削除したりできます。

注:

以前にフィルターを適用して分析を保存している場合は、分析を再度保存してフィルターを完全に削除する必要があります。

分析からカラムフィルターを削除するには

- [基準] タブの [フィルター] セクションで、メニューが表示されるまでフィルター上にポインターを置き、[削除] をクリックします。

カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせる

カラムフィルターを組み合わせる（挿入句フィルターとも呼ばれる）と、SQLの知識がない場合でも、複雑なフィルターを作成できます。

[AND] 演算子と [OR] 演算子を使って、カラムフィルターを組み合わせることができます。[AND] 演算子は、各フィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。これは、カラムフィルターを組み合わせる場合のデフォルトの方法です。[OR] 演算子は、最低でも1つのカラムフィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。

カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせるには

- 1 [基準] タブで、少なくとも2つのカラムフィルターを分析に追加するか、または少なくとも2つのカラムフィルターを保存済みフィルターに追加します。
[フィルター] セクションにフィルターがリストされて、フィルターの上に [AND] 演算子が表示されます。
- 2 [AND] 演算子を [OR] 演算子に変更するには、演算子をクリックします。
- 3 カラムフィルターを追加しながら、[AND] 演算子と [OR] 演算子をクリックしてフィルターをグループ化し、目的のフィルターの組み合わせを構築します。
組み合わせられたフィルター要素は、ボックスで囲まれます。

- 4 ボックスで囲まれた要素の複製、削除またはグループ解除を行うには、フィルターグループを編集をクリックして該当するオプションを選択します。
- 5 フィルターをコピーまたは貼り付けるには、フィルター上にポインターを置き、フィルターのコピーまたはフィルターの貼付けを選択します。

ナビゲーションおよびプロンプト中のフィルター交換の防止

ナビゲーションおよびプロンプト中に変更されないように、レポート内のフィルターの内容を保護できます。保護されたフィルターは常に結果に対して適用されます。

ナビゲーションおよびプロンプト中にフィルターが変更されないようにするには

- 1 [基準] タブの [フィルター] セクションで、メニューが表示されるまでフィルター上にポインターを置き、フィルターを編集をクリックします。
- 2 フィルターを編集ダイアログボックスで、フィルターを保護を選択し、[OK] を選択します。

フィルターとして保存済みレポートを使用する

フィルターは、他のフィルターと組み合わせたり、別のレポートによって返された値をその基準にしたりできます。カラムの値を返すすべての保存済みレポートは、レポート内の選択したカラムをフィルターするために使用できます。

別の保存済みレポートの結果に基づいてフィルターを作成するには

- 1 [基準] タブで、フィルターを作成するカラムで [フィルター] を選択します。
- 2 [新規フィルター] ダイアログボックスで、[演算子] ドロップダウンメニューをプルダウンし、[別の分析の結果に基づく] を選択します。
- 3 保存済み分析フィールドで、[参照] をクリックして、保存済みレポートに移動します。
- 4 [関係] ドロップダウンメニューで、演算子を選択します。
- 5 [次の列の値を使用] フィールドでフィルターに使用するカラムを選択します。
フィルターを作成するカラムに一致するカラム名が、保存済みレポートに含まれている場合、[次の列の値を使用] フィールドの値のリストに、そのカラム名が最初に表示されます。別のカラムを使用することも可能です。
- 6 [OK] をクリックします。
[基準] タブの [フィルター] セクションにフィルターが表示されます。

カラムフィルターに使用するSQLの編集

フィルターとして使用される論理SQLのWHERE句を編集できます。これは、一般的な機能ではありませんが、高度なフィルター機能を必要とするユーザーが使用できます。SQL構文の全般的な説明については、SQLに関するサードパーティの解説

書、データベースベンダーのSQLリファレンスマニュアル、またはオンラインのリファレンスサイトを参照してください。SQLの使用の詳細は、「[分析での関数の使用](#) (ページ 1191)」を参照してください。

カラムフィルター用に生成されたSQLを編集するには

- 1 [フィルター] ペインで、SQLで生成されたフィルター上にポインターを置き、[編集] アイコンをクリックします。
- 2 [高度なSQLフィルター] ダイアログボックスが開きます。
- 3 テキストボックスに修正内容を入力し、[OK] をクリックします。

[基準] タブの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。このオプションを選択すると、フィルターの編集時に常に入力したSQLが表示されるようになります。

例: 最も販売量の多い顧客の特定

次の例では、2003年に販売量が上位10位以内であった顧客に関するデータをレポートします。

```
"Close Date". "Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics". "Closed Revenue") <= 10
```

カラムのプロパティの編集

カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御することができます。カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合にだけに適用される書式設定を指定することもできます。デフォルトでは、カラムの選択内容は現在のレポートに対してのみ適用されます。

カラムコンテンツの表示の編集

結果でのカラムコンテンツのデフォルト表示は、カスケーディングスタイルシートとXMLメッセージファイルに基づいて決定されます。[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブで、使用するフォントやフォントのサイズなど、いくつかのデフォルト設定を上書きすることができます。選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

カラムコンテンツの表示を編集するには

- 1 [基準] タブで、必要なフィールドのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[スタイル] タブをクリックします。
- 3 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルオプションの項目を選択します。
詳細は、このトピックの「[カラムコンテンツの書式設定](#)」を参照してください。
- 4 [データ形式] タブで、[デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにして、データの表示方法を制御します。

このオプションを使用すると、デフォルトの表示設定を上書きすることができます。表示される選択項目はデータタイプによって異なります。たとえば、数値データを含むカラムの場合は、数値の処理方法（パーセンテージ、月の名

前、日付など)を選択できます。表示する小数点以下の桁数、負の数の表示方法、表示する桁数、1000単位の区切り記号の使用も選択できます。テキストを含むカラムの場合は、テキストの処理方法(プレーンテキスト、HTML、リンクなど)を選択できます。この選択に基づいて、データの表示に使用される適切なHTML文字列が「カスタムのテキスト形式」テキストボックスに表示されます。

テキストでカスタム形式を使用する場合は、「テキストの取り扱い」ドロップダウンリストから「カスタムのテキスト形式」を選択し、カスタム形式を入力します。特殊な形式を提供するHTMLの呼び出しを入力することもできます。また、JavaScript、VBScriptなど、有効なHTML文字列であればどのような文字列でも入力できます。

たとえば、次のHTMLの例では、テーブルとピボットテーブルにおけるカラムの幅と高さを設定します。かっこで囲まれた「html」というテキスト([html])はHTMLを使用することを示し、アットマーク記号(@)はカラムの動的コンテンツを表します。

```
[html]<span style="width: 200px" style="height: 50px">@</span>
```

HTML、JavaScript、VBScriptなどの詳細は、サードパーティの解説書を参照してください。

カスタムの数値形式を作成する場合は、ハッシュ記号(#)を使って有効数字を指定し、ゼロ(0)を使って桁数を指定します。桁数は実際の数字の桁数より多く設定してもかまいません。次に例を示します。

「##.#」と指定すると、「12.34」が「12.3」と表示されます。

「##.000」と指定すると、「12.34」が「12.340」と表示されます。

- 5 終了したら [OK] をクリックします。

カラムコンテンツのレイアウトの編集

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [カラムフォーマット] タブでは、次のタスクを実行できます。

- 結果にカラムを表示するかどうかを指定します。

通常は、結果にカラムが表示されます。ただし、フィルターの作成に使用するカラムなど、結果に表示したくないカラムをレポートに含めることもできます。

- 繰り返されるカラム値など、重複データの表示を制御します。

テーブル内のあるカラムのデータが、そのテーブル内の他のカラムにおいて複数のロウで繰り返される場合があります。たとえば、あるカラムに顧客名がリストされており、別のカラムに顧客の都道府県がリストされている場合は、それぞれの「顧客」ロウで都道府県データが繰り返される可能性があります。その場合は、重複データを一度だけ表示するか、重複データをすべてのロウで表示するかを選択できます。繰り返しデータ、つまり重複データの表示を一度だけにすると、テーブルがいくらか読み取りやすくなり、データの区別がよりわかりやすくなります。

- [データ形式] タブを使用して、さまざまな方法で結果を書式設定します。
- [条件付き書式] タブを使用して、関数と条件式を使用して結果を条件付きで書式設定できます。
- [相互作用] タブを使用して、ドリル操作、アクションリンクを使用した別のレポートへの移動、マスター詳細イベントの送信など、ユーザーが結果を使用する際に発生する相互作用を指定します。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

結果でカラムを非表示にするには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。

- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [非表示] チェックボックスがオンになっていない場合はオンにします。

カスタムテーブルとカラム見出しを作成するには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
複数のレポートの結果を結合している場合、[カラムのプロパティ] ボタンは結果カラムレベルにあります。レポートの詳細は、「[Set操作を使用した複数レポートの結果の結合](#) (ページ 1141)」を参照してください。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [見出し] エリアで、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにします。
これにより、見出しテキストと見出しの書式設定を変更できます。
- 4 テーブルまたはカラムの見出しテキストを変更するには、該当するテキストボックスに新しい見出しを入力します。
この見出しは、デフォルトの見出しの代わりにレポートで使用されます。
- 5 テーブルまたはカラムの見出しの書式を変更するには、テキストボックスの横にある[書式の編集] ボタンをクリックします。
[書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。
フォント、セル、境界、高度なスタイルオプションの項目を選択します。詳細は、後述の「[カラムコンテンツの書式設定](#)」を参照してください。

重複データを非表示にするには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [値の非表示] エリアで、適切なオプションを選択します。
 - 繰り返しデータを一度だけ表示し、重複ロウを非表示にするには、[非表示] を選択します。
 - 繰り返しデータをすべてのロウで表示するには、[繰り返し] を選択します。
 - この表示設定をデフォルトとして保存するには、[デフォルト] を選択します。

ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定するには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 カラムのプロパティダイアログボックスで、[相互作用] タブをクリックします。
- 3 ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定するには、[プライマリ相互作用] フィールドで適切なオプションを選択します。

- **デフォルト（ドリル）**。デフォルトの相互作用を復元します。
- **ドリル**。ドリルダウン機能を有効にします。これにより、詳細な情報を表示できます。
- **アクションリンク**。移動先のレポートまたはダッシュボードへのアクションリンクを指定します。
- **マスター詳細イベントの送信**。[チャンネルの指定] フィールドを使用して、データの送信先を識別します。
- **なし**。ドリル操作または移動を無効にします。

インタラクションは、カラムの見出しおよびカラム内のデータそれぞれに対して定義します。

カラムコンテンツへの条件付き書式設定の適用

テーブルやピボットテーブルで条件付き書式設定を使用すると、特定の条件に一致するデータ要素を簡単に識別することができます。たとえば、売上額の多いものを任意の色で表示したり、ある一定の売上額を上回った営業員の名前の横にトロフィーなどのイメージを表示したりできます。

条件付き書式設定を適用するには、使用するレポート内のカラムを1つまたは複数選択し、基準となる条件を指定して、条件と一致した場合に適用するフォント、セル、境界、スタイルシートオプションの項目を選択します。この条件付き書式で選択された色、フォント、イメージなどが、データまたはデータを含むテーブルのセルに適用されます。条件を指定する手順は、フィルターを作成する手順とほとんど同じです。

複数の条件を追加して、データやテーブルのセルが、そのデータの値に基づいた複数の書式のうちのいずれかで表示されるようにすることもできます。たとえば、少ない売上額を任意の色で、多い売上額を別の色でそれぞれ表示することができます。

通常のテーブルとピボットテーブルでの条件付き書式設定には、わずかな違いがいくつかあります。別のカラムの値に基づいて他のカラムの書式を決める場合、標準テーブルでは反映されますが、ピボットテーブルでは反映されません。たとえば、地域の売上に基づいて地域名の色を設定しても、ピボットテーブルでは適用されません。ただし、売上データの値に基づいて売上データの色を設定した場合は、実際の名前に基づいて地域名の色を設定した場合と同様に、ピボットテーブルでも適用されます（関東地域の値を太字の色付きテキストとして表示する場合など）。

注：ピボットテーブルでは、ピボットテーブル別の計算値または集合値に対して条件が評価されます。これは、[データの表示名] オプションを選択し、割合または索引としてデータを表示する場合も同様です。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

レポート内のカラムに条件付き書式設定を追加するには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、条件付き書式タブをクリックします。
- 3 [条件の追加] をクリックし、条件として使用するレポート内のカラムを選択します。
[新規条件] ダイアログボックスが開きます。
- 4 条件の演算子と値を選択します。
- 5 [OK] をクリックして、[新規条件] ダイアログボックスを閉じます。
[書式の編集] ダイアログボックスが開きます。
- 6 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルの書式設定オプションの項目を選択します。

詳細は、このトピックの「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。

注： イメージを条件付き書式の一部として指定した場合は、指定した条件と一致したときにそのイメージが結果に表示されます。

- 7 終了したら、[OK] をクリックして [カラムのプロパティ] ダイアログボックスに戻ります。

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスに、条件と、適用する条件付き書式が表示されます。

条件はリストされている順に評価され、trueに評価された最後の条件により、適用される書式が決まります。

- カラムの順序を変更するには、[上へ] ボタンまたは [下へ] ボタンをクリックします。
- 条件からカラムを削除するには、[削除] ボタンをクリックします。
- 条件または条件付き書式を編集するには、対応するアイコンをクリックします。

- 8 別の条件を続けて指定するか、[OK] をクリックして終了します。

次の例は、条件付き書式が結果にどのように適用されるかを示したものです。

レポートに、最低順位を示すカラムには1の値を、最高順位を示すカラムには10の値を指定した順位カテゴリーが含まれているとします。次のような書式を設定したとします。

- 1 つ目のイメージで低順位のカラム1、2、3 を示す。
- 2 つ目のイメージで中順位のカラム4、5、6、7 を示す。
- 3 つ目のイメージで高順位のカラム8、9、10 を示す。

順位を表示せずにイメージのみを表示するには、[位置] ドロップダウンメニューをプルダウンして [イメージのみ] を選択します。

カラムコンテンツの書式設定

[書式の編集] ダイアログボックス（および [カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブにあるオプション）を使用して、テーブルやピボットテーブルなどの表形式でセル内に表示されるカラムデータに対して、フォント、セル、境界、高度なスタイル書式オプションの項目を選択することができます。テーブルやカラムの見出しの設定を選択することもできます。

カラムのデフォルトの書式設定プロパティを上書きした場合は、選択内容が常に適用されることとなります。カラムに対して条件付き書式設定プロパティを指定した場合は、条件が一致した場合のみ選択内容が適用されます。

[書式の編集] ダイアログボックス、または [カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブを使用するには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[スタイル] タブをクリックします。
- 3 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。
- 4 [セル] エリアで、アライメント、背景色、セル内に表示するイメージを選択します。

- 水平アライメントおよび垂直アライメントの選択は、ワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

水平アライメント：

[左] を選択すると、データが左揃えになります。テキストデータではこれが最も一般的な行端揃えです。
[右] を選択すると、データが右揃えになります。数値データではこれが最も一般的な行端揃えです。[中央] を選択すると、データが中央揃えになります。このカラムのデータアライメント設定をデフォルトとして保存するには、[デフォルト] を選択します。

垂直アライメント：

[上] を選択すると、データをテーブルの一番上のセルに揃えます。[下] を選択すると、データをテーブルの一番下のセルに揃えます。[中央] を選択すると、データをテーブルの中央のセルに揃えます。このカラムの垂直アライメント設定をデフォルトとして保存するには、[デフォルト] を選択します。

- [イメージ] ボタンをクリックすると、[イメージの選択] ダイアログボックスが開きます。
 - イメージを含めない場合は、[イメージなし] オプションを選択します。
 - カスタムイメージを含める場合は、[カスタムイメージ] オプションを選択し、テキストボックスに適切なパスを指定します。ここでは、結果を表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージを指定する必要があります。カスタムイメージは、条件付きの結果と条件なしの結果の両方で使用できます。
 - イメージを含めるには、グラフィック選択ウィンドウを使用します。このウィンドウには、メーターやトレンドの矢印など、条件付き書式設定に役立つイメージが表示されます。左のペインには、イメージのカテゴリが表示されます。イメージカテゴリをクリックすると、右のペインにそのカテゴリのイメージが表示されます。イメージを選択するには、使用するイメージの横にあるラジオボタンを選択します。
 - セル内でのイメージの表示位置は、[位置] ドロップダウンメニューで選択します。

デフォルト。 イメージをデフォルトの位置で表示します。通常は、カラムデータまたは見出しの左側に表示されます。

左。 イメージをカラムデータまたは見出しの左側に表示します。

右。 イメージをカラムデータまたは見出しの右側に表示します。

イメージのみ。 イメージのみを表示します。カラムデータまたは見出しは表示しません。

- 5 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。
- 6 [Additional Formatting Options (書式関連オプション)] エリアで、カラムの幅、高さ、インデント (左スペース)、右スペース、上スペース、および下スペースを選択します。
- 7 [Custom CSS Style Options (HTML Only) (カスタムCSSスタイルオプション (HTMLのみ))] エリアで、スタイルシートで指定されているスタイルやクラス要素を上書きできます。この機能は、カスケーディングスタイルシートの操作方法を知っているユーザーを対象としています。
 - [+] アイコンをクリックして、[Custom CSS Style Options (HTML Only) (カスタムCSSスタイルオプション (HTMLのみ))] エリアを展開します。
 - 使用する設定のチェックボックスをオンにして、クラス、スタイル、スタイルシートの場所を指定します。

たとえば、[Use Custom CSS Style (カスタムCSSスタイルを使用する)] チェックボックスをオンにした場合は、次のように有効なCSSスタイル属性をセミコロンで区切って入力できます。

```
text-align: center; color: red
```

- 8 終了したら、[OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

カスタムの日付/時間の書式文字列の使用

カスタムの日付/時間の書式文字列は、タイムスタンプ、日付、および時間を含むカラムを書式設定するための追加オプションです。

カスタムの日付/時間の書式文字列を入力するには

- 1 [基準] タブで、必要なカラム (タイムスタンプ、日付または時間を含むカラム) のメニューをプルダウンし、[カラムのプロパティ] を選択します。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、データ形式タブをクリックします。
- 3 [デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにします。
- 4 [日付の書式] フィールドで、ドロップダウンリストから [カスタム] を選択します。
- 5 [カスタムの日付の書式] フィールドに、カスタム書式文字列を次の表のとおりに入力してください。始めと終わりには括弧 ([]) を入力します。

注: [カスタムの日付の書式] フィールドに、カスタムの書式文字列を入力する必要があります。カスタムの書式文字列をドロップダウンリストから選択することはできません。

一般的なカスタム書式文字列

次の表では、一般的なカスタム書式文字列、およびその表示結果について説明します。これらの書式を設定することによって、ユーザーのロケールに基づいた日付/時刻を表示することができます。

| 一般的な書式文字列 | 結果 |
|--------------------|--|
| [FMT: dateShort] | 日付をロケールの短い日付形式に書式設定します。[FMT: date] と入力することもできます。 |
| [FMT: dateLong] | 日付をロケールの長い日付形式に書式設定します。 |
| [FMT: dateInput] | 日付をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。 |
| [FMT: time] | 時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。 |
| [FMT: timeHourMin] | 時刻をロケールの時刻形式に書式設定しますが、秒は省略します。 |
| [FMT: timeInput] | 時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。 |

分析

| 一般的な書式文字列 | 結果 |
|------------------------|---|
| [FMT:timeInputHourMin] | 時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定しますが、秒は省略します。 |
| [FMT:timeStampShort] | [FMT:dateShort] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの短い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。[FMT:timeStamp] と入力することもできます。 |
| [FMT:timeStampLong] | [FMT:dateLong] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの長い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。 |
| [FMT:timeStampInput] | [FMT:dateInput] と [FMT:timeInput] の入力結果は、同じになります。日付と時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。 |
| [FMT:timeHour] | 時間のみをロケールの形式に書式設定します。8 PMのように表示されます。 |

ODBC カスタム書式文字列

次の表では、ODBC規格に従ったカスタム書式文字列と、その表示結果について説明します。ここでは、ODBC規格にしたがって日付/時刻フィールドを表示しています。

| ODBCの書式文字列 | 結果 |
|----------------------|--|
| [FMT:dateODBC] | 日付を標準的なODBCのyyyy-mm-dd（4桁の年、2桁の月、2桁の日）形式に書式設定します。 |
| [FMT:timeODBC] | 時刻を標準的なODBCのhh:mm:ss（2桁の時間、2桁の分、2桁の秒）形式に書式設定します。 |
| [FMT:timeStampODBC] | [FMT:dateODBC] と [FMT:timeStampODBC] の入力結果は、同じになります。日付をyyyy-mm-dd形式に書式設定し、時間をhh:mm:ss形式に書式設定します。 |
| [FMT:dateTyped] | dateという単語の後に、標準的なODBCのyyyy-mm-dd形式で日付を表示します。日付は一重引用符（'）内に表示されます。 |
| [FMT:timeTyped] | timeという単語の後に、標準的なODBCのhh:mm:ss形式で時間を表示します。時間は一重引用符（'）内に表示されます。 |
| [FMT:timeStampTyped] | timestampという単語の後に、標準的なODBCのyyyy-mm-dd hh:mm:ss形式でタイムスタンプを表示します。タイムスタンプは一重引用符（'）内に表示されます。 |

整数フィールドのカスタム書式文字列

次の表では、整数フィールドを操作するときに利用可能なカスタム書式文字列について説明します。これによって、ユーザーのロケールにあわせて月および日を表示することができます。

整数フィールドには、月と曜日を表す整数が保持されます。月の場合、1は1月、2は2月、と続いて最後は12で12月を表します。曜日の場合、1は日曜日、2は月曜日、と続いて最後は7で土曜日を表します。

1132 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

| 整数フィールドの書式文字列 | 結果 |
|---------------|-------------------------------|
| [MMM] | ユーザーのロケールに基づいた月名を省略形で表示します。 |
| [MMMM] | ユーザーのロケールに基づいた月名を、完全な形で表示します。 |
| [DDD] | ユーザーのロケールに基づいた曜日を、省略形で表示します。 |
| [DDDD] | ユーザーのロケールに基づいた曜日を、完全な形で表示します。 |

時間に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間に変換するために使用できるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、次のフィールドを使用することもできます。

- 一日の開始（12:00 AM）から経過した時間を表す整数または実数を格納するフィールド。
- 出力形式が [FMT:timeHour] のフィールド。（この書式は、時間のフィールドのみロケールに基づいた形式で表示するもので、8 PMのように表示されます）。

| データ変換書式文字列 | 結果 |
|---------------------|---|
| [FMT:timeHour] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が2の場合は2 AMとなり、12.24の場合は12 PMと表示されます。 |
| [FMT:timeHour(min)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、分数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が2の場合は12 AMとなり、363.10の場合は06 AMと表示されます。 |
| [FMT:timeHour(sec)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、秒数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が600の場合は12 AMとなり、3600の場合は1AMに、そして61214.30の場合は5 PMと表示されます。 |

時間と分に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間と分に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、一日の開始（12:00 AM）から経過した時間を表す整数、または実数を格納するフィールドを使用することができます。

[FMT:timeHourMin]

この書式による出力結果が入ったフィールドを使用することもできます。（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されますが、秒は省略されます）。

| データ変換書式文字列 | 結果 |
|------------------------|---|
| [FMT:timeHourMin] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値がhh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が12の場合12 12 AMとなり、73の場合は1:13 AMに、そして750の場合は12:30 PMと表示されます。 |
| [FMT:timeHourMin(sec)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値が |

分析

| データ変換書式文字列 | 結果 |
|--------------------------|---|
| | hh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が60の場合は12 01 AMとなり、120の場合は12:02 AMに、そして43200の場合は12:00 PMと表示されます。 |
| [FMT: timeHourMin(hour)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数がhh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは残りの分数を表します。たとえば、値が0の場合は12:00 AMとなり、1.5の場合は1:30AMに、そして13.75の場合は1:45 PMと表示されます。 |

時間、分、および秒に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間、分、および秒に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。これらは、時間を表す整数、または実数がはいたフィールドを使用することができます。

[FMT: time]

この書式による出力結果を使用することもできます。詳細については、「一般的なカスタム書式文字列」のトピックを参照してください（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されます）。

| データ変換書式文字列 | 結果 |
|-------------------|--|
| [FMT: time] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値がhh:mm:ss形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数、ssは秒数を表します。たとえば、値が60の場合は12:01:00 AMとなり、126の場合は12:02:06AMに、そして43200の場合は12:00:00 PMと表示されます。 |
| [FMT: time(min)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値がhh:mm:ss形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数、ssは秒数を表します。たとえば、値が60の場合は1:00:00 AMとなり、126の場合は2:06:00 AMに、そして1400の場合は11:20:00 PMと表示されます。 |
| [FMT: time(hour)] | この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、値がhh:mm:ss形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数、ssは秒数を表します。たとえば、値が6.5の場合は6:30:00 AMとなり、12の場合は12:00:00 PMと表示されます。 |

高度なカスタム書式

前述の書式に加えて、次の表に示すような一般的な日付と時刻の書式を使用して独自の書式を作成することによって、日付と時刻の書式を設定することもできます。

たとえば、次のような書式を使用して書式を作成できます。

```
dddd - h:mm tt
```

この場合、日付スタンプフィールドには次のような書式が適用されます。

```
Monday - 4:03 PM
```

注:これらの書式を使用する場合は、他の書式で必要な角っこ ([]) を使用しないでください。

以下の書式を使用すると書式設定の柔軟性が向上しますが、日付の書式をユーザーのロケール設定に従って変更できなくなります。前述の多くの書式ではそれが可能です。

次の表に、一般的な日付と時刻の書式を示します。

| 書式 | 結果 |
|------|--|
| d | 月内の日の番号（例：1 - 31）です。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| dd | d と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| ddd | 曜日を3文字の略語で表示します（例：Sun、Mon）。 |
| dddd | 曜日をフルスペルで表示します（例：Sunday、Monday）。 |
| M | 月番号（例：1、12）です。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| MM | M と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| MMM | 月を3文字の略語で表示します（例：Jan、Feb）。 |
| MMMM | 月をフルスペルで表示します（例：January、February）。 |
| yy | 年を2桁で表示します（例：06）。 |
| yyyy | 年を4桁で表示します（例：2006）。 |
| h | 時間を12時間制で表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| hh | h と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| H | 時間を24時間制で表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| HH | H と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| m | 分を表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| mm | m と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| s | 秒を表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。 |
| ss | s と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。 |
| tt | AM（午前）とPM（午後）を示します。h 書式およびhh 書式とともに使用します。 |

カラム式の設定

組み込みの関数を使用して、新しい式を作成したり、既存の式を編集したりできます（上級ユーザー向け）。Oracle CRM On Demandでは、SQL-92に対する拡張機能に加えて、さまざまなSQL-92関数をサポートしています。利用できる関数の詳細は、「[分析での関数の使用](#)（ページ 1191）」を参照してください。

式を編集または追加するには

- 1 [基準] タブで、必要なフィールドのメニューをプルダウンし、[式の編集] を選択します。
- 2 列式の編集ダイアログボックスで、列式タブをクリックします。
- 3 テーブルの見出しとカラムの見出しテキストを変更する場合は、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにします。
- 4 列式チェックボックスの下にあるボタンを使用して、式を必要に応じて変更します。
- 5 必要に応じて [集合ルール] ドロップダウンリストから集合ルールを選択します。
- 6 必要に応じて、[ビン] タブを選択して、複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成します。
詳細は、このトピックの「複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには」を参照してください。
- 7 [OK] をクリックします。
分析内で関数や条件式を使用して、さまざまな方法で結果を表示することもできます。

複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには

- 1 列式の編集ダイアログボックスで、Binタブをクリックします。
- 2 Binの追加をクリックし、組み合わせてビンにする値または範囲を入力するか選択して、[OK] をクリックします。
- 3 Bin名の編集ダイアログボックスで、ビンの名前を入力します。
- 4 手順2および手順3を繰り返し、必要なすべてのBinを追加します。
結果セット内のBinを構成する値のすべてのインスタンスは、Bin名に置き換えられます。集合の処理も適宜行われます。

分析へのアクションリンクの追加

分析にアクションリンクを追加できます。アクションリンクを使用すると、[分析] タブにある分析内のレコードのリンクをクリックして、レコードの [詳細] ページにアクセスできます。アクションリンクは、次の方法を使用して追加します。

- **ブラウザスクリプトを起動するアクションリンクの使用。**この方法では、レポートでレコードタイプ名をアクションリンクとして設定できます。アクションリンクスクリプトは、レポート内の [行 ID] 値を取得し、その値を使用してOracle CRM On Demandから特定のレコードを取得します。この方法は、取引先、キャンペーン、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、商談製品売上、解決策、および活動（アポイントとタスク）の各レコードタイプに対して使用できます。
- **URLの使用。**この方法では、テーブルまたはピボットテーブルビューからレコードタイプへのリンクを作成できます。レコードタイプIDカラムをアクションリンクとして設定できます。

注:

動的レイアウトが設定されているページでユーザーがアクションリンクをクリックすると、そのページの標準レイアウトでリンクが表示されます。

アクションリンクのレコードタイプ名について

アクションリンクを追加する場合、リンクを追加するコードまたはURLで元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者がOracle CRM On Demand内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認する必要があります。

たとえば、企業の管理者が、Accountレコードタイプの名前を変更し、現在はCustomerレコードタイプと呼ばれているとします。アクションリンクをCustomerレコードタイプの結果に追加する場合、ブラウザスクリプトまたはURLを起動するアクションリンクは、Accountレコードタイプ（元のレコードタイプ名）を参照する必要があります。ブラウザスクリプトまたはURLを起動するアクションリンクでのレコードタイプ名は、作成するリンクのタイプに従って使用します。Customerレコードタイプ（元はAccountレコードタイプ）のアクションリンクを追加する場合は、アクションリンクスクリプトを使用し、リンクプロンプトではレコードタイプ名accountを使用します。

Customerレコードタイプ（元はAccountレコードタイプ）に対するブラウザスクリプトを起動するアクションリンクを追加する場合のプロンプトは、次のとおりです。

| 名前 | プロンプト |
|---------|---------|
| レコードタイプ | レコードタイプ |
| 行 ID | 行 ID |

スクリプトプロンプトにレコードタイプ値を入力する場合、そのレコードタイプ名のスペルは正確である必要があります。ただし、フィールドは大文字と小文字の区別がありません。

このフィールドに入力できるレコードタイプは、次のとおりです。

商談、取引先、担当者、ユーザー、サービス、見込み客、キャンペーン、パートナー、解決策、売上、アポイント、タスク。

ヒント: リンク追加先のレコードタイプの元の名前を確認するには、レコードタイプのホームページを開きます。ブラウザウィンドウのアドレスフィールドのURLにレコードタイプの元の名前が表示されます。AccountレコードタイプがCustomerに変更された例では、Customerホームページに、次のURLが表示されます。

https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage

説明:

server_nameは、Oracle CRM On Demandへのサインインに使用するURLです。

Customerレコードタイプ（元はAccountレコードタイプ）のアクションリンクを追加する場合は、URLを使用し、URLにレコードタイプ名Accountを指定します。次に例を示します。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>" @"/a>"
```

ヒント: レコードタイプの [詳細] ページの正確なURLを確認するには、そのレコードタイプの任意のレコードの [詳細] ページを開きます。ブラウザウィンドウのタイトルバーに表示されるアドレスフィールドで、アドレス文字列の該当する部分のhttpからId=までをコピーします。この例ではAccountレコードタイプの名前をCustomerに変更したので、Customerレコードの [詳細] ページからURLがコピーされます。

前述の例に示したURLと同様に、レコードタイプの [詳細] ページのURLのすべての場所で完全なレコードタイプ名が使用される場合があります。URLの一定の箇所にレコードタイプ名の省略形を使用する場合があります。

たとえば、リンクを追加するレコードタイプの元の名前がOpportunityレコードタイプである場合、URLは次のようになります。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>" @"/a>"
```

ブラウザスクリプトを起動するアクションリンクを使用してアクションリンクを追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Analyticsの [基準] タブで、カラムをレポートに追加します。
- 2 レポートには、レコードタイプIDフィールド（たとえば、取引先ID）を追加する必要があります。移動先のレコードを決定するために使用するレコードタイプIDの設定は必須です。次に示すように、このカラムは必要に応じて非表示にできますが、必須ではありません。
 - a レコードタイプIDカラムの列のプロパティボタンをクリックします。
 - b [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
 - c [カラムの書式] タブで、[このカラムを非表示] チェックボックスをオンにして、[OK] をクリックします。
- 3 [基準] タブで、アクションリンクが作成されているレコードタイプカラムに対して [カラムのプロパティ] ボタンをクリックします。
- 4 カラムのプロパティダイアログボックスで、[相互作用] タブをクリックします。
- 5 [相互作用] タブで、次の操作を実行します。
- 6 [値] の下にある [プライマリ相互作用] のドロップダウンメニューからアクションリンクを選択します。
- 7 アクションリンクの追加ボタンをクリックします。
- 8 表示される新規アクションリンクポップアップで、[新規アクションの作成] ボタンをクリックし、表示されるドロップダウンからブラウザスクリプトの起動を選択します。
- 9 [新規アクションの作成] ポップアップウィンドウで [参照] ボタンをクリックし、関数名としてUSERSCRIPT.Action Linkを選択します。
- 10 [パラメータ] セクションで、次の操作を実行します。
 - a レコードタイプについては、値のカラムに、分析が作成されているレコードタイプの名前（たとえば、取引先）を入力します。分析を通して値が同じで再入力が必要のため、[固定] および [隠す] チェックボックスを選択します。サポート対象のレコードタイプは、商談、取引先、担当者、ユーザー、サービス、見込み客、キャンペーン、パートナー、解決策、売上、アポイント、タスクです。
 - b 行IDについては、ドロップダウンメニューからカラム値を選択し、条件の定義の早い段階で追加した対応するオブジェクトIDカラムを選択します。この行もレポートを通じて値が不変のまま再入力が必要のため、[固定] および [隠す] チェックボックスを選択します。（たとえば、カラム値のドロップダウンから"Account.Account ID"を選択します）
- 11 実行時に使用できるアクションリンクが1つのみの場合は、カラムのプロパティウィンドウのポップアップで [表示しない] チェックボックスを選択します。
- 12 [OK] をクリックします。
- 13 レポートを表示するには、[結果] タブをクリックします。

次の手順では、URLを使用してアクションリンクを追加する方法について説明します。この手順を使用すると、どのレコードタイプのアクションリンクでも追加できます。

URLを使用してアクションリンクを追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Analyticsの [基準] タブで、レコードタイプID（たとえば、取引先ID）カラムなどのカラムをレポートに追加します。
注: アクションリンクを有効にするには、レコードタイプIDフィールドをレポートに追加する必要があります。
- 2 レコードタイプIDカラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 3 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、データ形式タブをクリックします。
- 4 データ形式タブで、次の操作を行います。
- 5 [デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにします。
- 6 [テキストの取扱] リストから [カスタムテキスト形式] を選択します。
- 7 次の例のように、カスタムテキスト形式フィールドにリンクのコードをアットマーク (@) の後に入力します。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@>" @"/a>
```

説明:

例に表示されている `server_name` は、Oracle CRM On Demand へのサインインに使用する URL で置換します。

この例では、URL は Opportunity レコードタイプです。Oracle CRM On Demand サーバーの適切な URL と、リンクを作成するレコードタイプを使用してください。

注: URL には元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者が Oracle CRM On Demand 内のレコードタイプ名を変更した場合は、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認し、その名前を URL に使用する必要があります。

Oracle CRM On Demand

Analytics では、文字列の最後のアットマーク (@) が、レポート内の各レコードのレコードタイプIDの値に置き換えられます。リンクにレコードタイプIDを表示しないようにするには、最後のアットマーク (@) を表示するテキストに置き換えてください。次の例では、アクションリンクのIDはViewというIDに置き換えられます。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@>View/a>
```

- 8 [OK] をクリックします。
- 9 分析をプレビューするには、[表示] をクリックして、結果の様子をダッシュボードに表示します。

次の例に、資産レコードのリンクに使用するコードを示します。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@>" @"/a>
```

次の例に、アポイントレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
http://"@ [html] "<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@>" @"/a>
```

次の例に、タスクレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
http://"@ [html] "<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

カラムの並べ替え

カラムを目的の順序で表示するのみでなく、カラム内のデータの並べ替え順も指定できます。分析に表示される1つまたは複数のカラムの並べ替え順を指定できます。

カラムに基づいて分析を並べ替えるには

- 1 [基準] タブで、必要なカラムのメニューアイコンをクリックし、[ソート] を選択します。
- 2 [ソート] サブメニューから、次のいずれかを選択します。
 - 昇順ソート。最小値が上位、最大値が下位になるようにカラムを並べ替えます。
 - 降順ソート。最大値が上位、最小値が下位になるようにカラムを並べ替えます。
 - 昇順ソートの追加。[昇順ソート] と同様ですが、カラム見出しに上向き矢印と下向き矢印を追加します。
 - 降順ソートの追加。[降順ソート] と同様ですが、カラム見出しに上向き矢印と下向き矢印を追加します。
 - ソートのクリア。このカラムから並べ替え設定を削除します。
 - すべてのカラムですべてのソートをクリア。すべてのカラムからすべての並べ替え設定を削除します。

[結果] タブをクリックすると、選択に基づいてカラムが並べ替えられます。

[結果] タブでは、カラム上にポインターを置いて、上向き矢印と下向き矢印を使用して結果を並べ替えることで、カラムに対する並べ替えを一時的に上書きできます。これらの一時的な並べ替えが今後のために保存されることはありません。

カラムを並べ替えるには

- [基準] タブで、カラムを現在の場所から新しい場所にドラッグします。

レポートでの住所の使用について

多くのレポートでは、住所フィールドを使用する必要があります。Oracle CRM On Demandでは、必要に応じて、2種類の方法で住所についてレポートを生成できます。[アクティブなサブジェクトエリア]では、「詳細」という単語がある住所フォルダ（たとえば、[請求先住所 (詳細)]など）では、Oracle CRM On Demandに用意されている9つの標準の住所フィールドすべてに関するレポートが提供されます。各フィールドを特定の国の住所形式にマップする方法については、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。

住所の詳細フォルダに含まれているフィールドは、レポートでドリルダウンすることはできません。フィールドのラベルは、各レコードの国またはユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国にかかわらず、一貫して表示されます。

[アクティブなサブジェクトエリア]内にある他のほとんどの住所フィールド（詳細フォルダにはないフィールド）は、レポートに含まれている場合にドリルダウンできます。表示されるフィールドは、ユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国に関連付けられているフィールドに一致しています。ただし、特定のレコードに関連付けられている国がユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国と異なる場合は、すべてのフィールドが表示されないことがあります。

Set操作を使用した複数レポートの結果の結合

サブジェクトエリアを選択してレポートにカラムを追加した後は、Set操作を使用して、1つまたは複数のサブジェクトエリアから条件を組み合わせたことができます。このアクションにより、複数のレポートの結果を1つのレポートにすることができます。

注:各コンポーネントで選択したカラム数とカラムのデータタイプは一致する必要があります。カラムの長さは異なってもかまいません。

次の表では、[Set] 演算子のリストと、適用した場合の結果について説明しています。

| Set演算子 | 適用結果 |
|-----------|-------------------------------|
| Union | 全レポートから重複していない行を返します。 |
| Union All | 重複行も含めて、すべての行を全レポートから返します。 |
| Intersect | すべてのレポートに共通する行を返します。 |
| Minus | 最初のレポートから、その他のレポートにはない行を返します。 |

複数レポートの結果を結合するには

- 1 [基準] タブで、[詳細設定] セクションのプラス記号 (+) をクリックし、[類似の分析と組み合わせる] をクリックします。
- 2 [サブジェクトエリア] ダイアログボックスで、レポートのカラムと結合するデータを含むサブジェクトエリアを選択します。
このサブジェクトエリアは、選択したレポートの既存のカラムのサブジェクトエリアと同じか、別のサブジェクトエリアの場合があります。
[検索条件の操作] ページが表示されます。
- 3 画面の指示に従い、結合レポートを作成します。
- 4 [セット] ボタンをクリックして、操作タイプを選択します。
- 5 選択エリアから、最初のレポートと結合するカラムを選択します。
- 6 必要に応じて、現在のサブジェクトエリアにのみ適用するフィルターを定義します。
- 7 [検索条件の操作] セクションの [編集] をクリックして別のサブジェクトエリアを追加し、[Create New Criteria (新しい条件の作成)] を選択します。

- 8 [検索条件の操作] セクションの [Result Columns (結果カラム)] をクリックして、結合レポートのカラムの特性 (カラムの書式設定、並べ替え) を編集します。

この操作によって、書式や並べ替えの編集に使用できるボタンが結果カラムに表示されます。

ステップ 2: 結果のレビューおよびレイアウトの作成

条件を定義したら、分析のレイアウトを作成する必要があります。この手順では、レイアウトにビューを追加できます。これらのビューは、最初はレイアウトの下部に表示されます。小計または合計をカラムに追加することもできます。

ビューでは、プレゼンテーション機能を使って、結果をわかりやすく表示できます。グラフやピボットテーブルなど、さまざまなビューを結果に追加できます。これらのビューを使用して、さらに詳細な情報、説明テキスト、結果を制限するために使用されたフィルターのリストなどをドリルダウンすることができます。

新しいレポートを実行すると、最初にテーブルのタイトルと、続いてテーブルが表示されます。これらは、[タイトル] ビュー (保存済みレポートの名前を表示する) と [テーブル] ビュー (条件の定義で指定した書式、並べ替え、およびその他のオプションを継承する基本テーブルに結果を表示する) を含むことによって表示されます。このような既存のレポート用ビューをカスタマイズまたは削除したり、別のビューを追加したり、ワークスペースの任意の場所でビューを結合または配置したりできます。

結果の複数のビューを準備しておく、データの傾向や関係を識別するために役立ちます。次に、一連のビューとともにレポートを保存できます。

[結果] タブでレポートのレイアウトを定義します。次の表に示すビューをレイアウトに含めることができます。

| レイアウト | 説明 |
|-------|---|
| タイトル | このビューは、タイトル、サブタイトル、結果の保存済みの名前、結果を識別するためのカスタムロゴを含める場合に使用します。結果固有のヘルプでは、レポートや結果に関する情報を含むHTMLページまたはサイトにリンクする、ヘルプアイコンを含めることができます。 |
| テーブル | このビューは、カラムの書式でデータを表示するために使用します。大きな結果セットから必要な情報だけを表示したり、ページのサイズやページコントロールの位置を制御したりできます。テーブルはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマットを使用してグラフィックやリンクなどを追加することができます。[テーブル] ビューを使用して、テーブル見出しの書式を変更することもできます。 |
| グラフ | このビューは、カラムをレイアウトグラフにドラッグ&ドロップするために使用します。タイトル、凡例の位置、軸ラベル、データラベルを完全に制御できます。また、グラフのサイズや倍率を制御したり、スタイルシートを使用して色を制御したりできます。さらに、結果をドリルダウンすることもできます。グラフタイプは、横棒、縦棒、折れ線、エリア、円、散布、バブル、およびカスタムサブタイプ (2D、3D、絶対、クラスター、スタック、複合、カスタム) をサポートしています。 |

| レイアウト | 説明 |
|-------------|--|
| ピボットテーブル | このビューは、ロウ見出し、カラム見出し、セクション見出しを設定し、それらを移動して異なる外観を得る場合に使用します。見出しをピボットの結果にドラッグ&ドロップし、プレビューで確認してから、設定を適用することができます。ユーザーは、ピボットテーブル間を移動して、情報をドリルダウンできます。さらに、ピボットされたデータの横に集計および非関連合計を表示する複雑なピボットテーブルも作成できます。これにより、柔軟性の高い分析が可能になります。対話型の結果セットでは、要素をページに配置して、ユーザーが要素を選択することもできます。[テーブル] ビューと同様に、要素はカスタムフォーマッタを使用して書式設定できます。 |
| ゲージ | このビューは、ダイヤル型、棒型、バブル型などのゲージとして結果を表示するために使用します。 |
| アクティブなフィルター | このビューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。 |
| 静的テキスト | このビューは、結果に静的テキストを含めるために使用します。HTMLを使用して、バナー、ティッカー、ActiveXオブジェクト、Javaアプレット、リンク、指示、説明、グラフィックなどを結果に含めることができます。 |
| 凡例 | [凡例] ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、結果で使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。 |
| カラムの選択 | カラムの選択は、分析で表示するカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。これにより、ユーザーはデータを複数の次元で分析し、結果のコンテンツを動的に変更することができます。 |
| ビューの選択 | [ビューの選択] ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。[ビューの選択] は、ダッシュボード上に配置すると、ドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストからビューを選択できます。 |
| ファンネルグラフ | このビューは、目標値および実際の値を、体積、レベル、色で示す3次元グラフを表示するために使用します。このビューは、セールスパイプラインのように、時間の経過とともに減少する目標値を表す場合に便利です。 |
| ナレーティブ | このビューは、結果を1つまたは複数の段落で表示する場合に使用します。結果の各カラムにプレースホルダーを付けて文を入力したり、ロウを区切る方法を指定したりできます。カスタムのHTMLやJavaScriptを組み込んで、情報の表示方法を指定することもできます。 |
| ティッカー | このビューは、レポートの結果をティッカーまたはマーキー（Web上の多くの金融サイトで使用されている、移動する証券コードなどと同様）として表示する場合に使用します。重要な結果や最新の情報を強調する場合に便利です。表示する情報や、それをページ上でどのようにスクロールするかを制御できます。このビューはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマッタを使用してグラフィックやリンクなどを追加できます。 |
| 結果なし | このビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。 |

詳細情報

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [結果へのタイトルの追加](#) (ページ 1144)
- [結果へのテーブルの追加](#) (ページ 1145)
- [グラフでの結果の表示](#) (ページ 1146)
- [ピボット表での分析結果の表示](#) (ページ 1159)
- [ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示](#) (ページ 1168)
- [分析結果に適用されるフィルターの表示](#) (ページ 1173)
- [結果へのマークアップテキストの追加](#) (ページ 1174)
- [凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加](#) (ページ 1176)
- [レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする](#) (ページ 1176)
- [ビューの選択ビューを使用した特定のビューの選択](#) (ページ 1177)
- [ファンネルグラフでの結果の表示](#) (ページ 1178)
- [結果へのナレーティブテキストの追加](#) (ページ 1180)
- [スクロールティックャーでの結果の表示](#) (ページ 1182)
- [データがないことをユーザーに警告する](#) (ページ 1185)

結果へのタイトルの追加

[タイトル] ビューは、タイトル、サブタイトル、ロゴ、カスタムオンラインヘルプのページへのリンク、およびタイムスタンプを結果に追加するために使用します。タイトルとサブタイトルは書式設定できます。

[タイトル] ビューは、最初のビューとして常に結果に追加されます。

タイトルビューを操作するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいタイトルビューを追加するには、[新規ビュー] ボタンをクリックして、ドロップダウンリストから [タイトル] を選択します。
 - 既存のタイトルビューを編集するには、タイトルビューを探して、[ビューを編集] ボタンをクリックします。
- 2 [タイトル] テキストボックスに、タイトルとして表示するテキストを入力します。

タイトルを指定しないと、保存済みレポートの名前がタイトルとして使用されます。保存済みレポートがない場合、[タイトル] テキストボックスは空になります。
- 3 保存済みレポートの名前を表示しない場合は、[保存済みの名前を表示する] チェックボックスをオフにします。

このチェックボックスをオンにすると、保存済みレポートの名前は、[タイトル]テキストボックスにテキストがある場合、そのテキストの下に表示されます。

- 4 (オプション) ロゴイメージ、またはその他のグラフィックを表示する場合は、[ロゴ] テキストボックスに適切なパスを入力します。
イメージはタイトルテキストの左側に表示されます。ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージまたはグラフィックを指定する必要があります。
- 5 (オプション) [サブタイトル] テキストボックスに、サブタイトルとして表示するテキストを入力します。
サブタイトルのテキストは、実際のタイトルに続けて次の行に表示されます。
- 6 タイトルまたはサブタイトルにその他の書式を追加する場合は、次の操作を行います。
 - a [タイトル] ダイアログボックスおよび [サブタイトル] ダイアログボックスの右側にある編集ボタンをクリックします。
 - b フォント、セル、および境界オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

注： 新しいキャプションを入力すると、元のタイトルまたはサブタイトルがそのキャプションに置き換わります。
- 7 レポートを実行した日付または時刻を表示する場合は、[開始時刻] ドロップダウンリストからタイムスタンプオプションの1つを選択します。
- 8 カスタマイズしたヘルプ、またはレポートに関連するその他の情報へのリンクを提供する場合は、[ヘルプURL] テキストボックスに適切なURLを入力します。
ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできるURLを指定する必要があります。
- 9 終了したら、[タイトル] ビューとともにレポートを保存できます。

結果へのテーブルの追加

[テーブル] ビューは、標準テーブルに結果を表示するために使用します。結果はナビゲーションやドリルダウンを行うことができます。総計およびカラムの合計を追加したり、カスタムテーブルおよびカラム見出しを指定したり、カラムの式または集合ルールを変更したりできます。また、カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合だけに適用される書式設定を指定したりすることもできます。

また、ページコントロールや1ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えも可能です。カラムの並べ替えが選択されている場合は、並べ替えできるカラムの見出しは、視覚的に少し浮き出たように表示されます。

[テーブル] ビューは、2つ目のビューとして常に結果に追加されます。

集合ルールAverageを適用したカラムの総計は、[テーブル] ビューおよび[ピボットテーブル] ビューで異なります。[テーブル] ビューでは、Average集合ルールを適用したカラムの総計は、(カウントで割った合計として) データベースから計算されます。[ピボットテーブル] ビューでは、総計は結果セット内のロウの平均です。

総計は、結果の集計時にメトリックのフィルターを考慮しません。たとえば、レポートに[取引先名] カラムと[商談数] メトリックがあり、この商談数は10件以上とフィルターが指定されているとします。総計はこのメトリックのフィルターを無視し、すべての商談を集計します。

注:

[テーブル] ビューで行ったカラムの変更（カラムの書式、順序、並べ替え、数式などの変更）は [基準] タブで確認できます。 [基準] タブで行った変更は [テーブル] ビューで確認できます。

テーブルビューを操作するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいテーブルビューを追加するには、 [新規ビュー] ボタンをクリックして、ビュードロップダウンリストから [テーブル] を選択します。
 - 既存のテーブルビューを編集するには、テーブルを探して、テーブルビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 合計を指定するには、次の操作を行います。
 - 総計を追加するには、上部の [総計] ボタンをクリックします。（ [合計] ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。
 - 個々のカラムの合計を追加するには、そのカラムの集計の基準ボタンをクリックし、 [レポートを基準にした合計] オプションが選択されていることを確認します（個々のカラムの集計の基準ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。

注： [集計の基準] ボタンは、集計できるカラムのみで使用できます。通常、これは集計を求めるために合計される繰り返しの値を含むカラムです。また、 [レポートに基づく合計] オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、システムによって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。
- 3 カラムのプロパティを編集したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合に適用する書式設定を指定するには、 [オプション] ボタンをクリックします。
 [カラム書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスで、目的の項目を選択できます。
 - カラムの書式設定および条件付き書式設定の追加については、「[カラムのプロパティの編集](#) (ページ 1125)」を参照してください。
- 4 終了したら、 [テーブル] ビューとともにレポートを保存できます。

ページコントロールや1ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えを行うには

- 1 テーブルビューで、ワークスペースの上部付近の [テーブルビューのプロパティを編集] ボタンをクリックします。
- 2 さまざまなオプションを適宜選択します。

グラフでの結果の表示

[グラフ] ビューでは、グラフにカラムを配置したり、タイトル、凡例の位置、軸タイトル、データラベル、サイズ、および倍率をカスタマイズできます。また、折れ線グラフや棒グラフなどのグラフを選択したり、2Dなどのグラフのサブタイプを

選択したり、形状や塗りつぶしパターンなどのカラムのスタイルを選択できます。グラフの罫線と色を設定したり、その他の特徴を変更することもできます。ユーザーは [グラフ] ビューで結果をドリルダウンできます。

選択できるグラフのタイプには、エリアグラフ、棒グラフ、バブルグラフ、折れ線グラフなどがあります。グラフのサブタイプには、2D、3D、絶対、クラスタ、スタック、複合およびカスタムがあります。

このトピックでは、グラフの使用方法について説明します。このトピックは次の情報で構成されています。

- グラフ
- グラフビューのボタン
- グラフの基本コンポーネント

このトピックでは、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- グラフビューの追加または修正
- グラフビューの一般的なプロパティの指定
- グラフビューのグリッド線の表示の制御
- グラフビュー内の凡例の位置の指定
- グラフビューの背景、テキスト、罫線の色の設定
- グラフビューの軸として表示するカラムの選択
- グラフビューの軸スケールオプションの設定
- グラフビューのスケールマーカの編集
- 線スケールマーカの作成
- 範囲スケールマーカの作成
- 範囲と線の値の詳細設定の指定
- グラフビューでの軸タイトルとラベルの指定
- グラフビューでの軸タイトルの指定
- グラフをクリックしたときのインタラクションの指定
- グラフ系列の外観の書式設定
- 円グラフのデータラベルの選択

注: Oracle CRM On

Demandでは、サードパーティのグラフエンジンを使用しています。軸や凡例が表示されるかどうかは、グラフの種類やサイズ、グラフに含める要素数によって決まります。これは、Webブラウザの使用可能なページ領域の大きさに制限されるためです。幅と高さのコントロールを調整すると、グラフに表示されていない軸や凡例の値を表示できる場合もあります。

グラフ

次の表では、[グラフ] ドロップダウンリストから使用できるグラフとその使用方法について説明します。すべてのグラフがどのタイプのデータにも適しているとは限りません。デフォルトのグラフは縦棒グラフです。

| グラフタイプ | 説明 |
|--------|----|
|--------|----|

| グラフタイプ | 説明 |
|-----------|---|
| エリア | <p>エリアグラフは、折れ線グラフと似ていますが、線の下エリアが塗りつぶされる点が異なります。各変数を全体に対する割合で表します。</p> <p>累積値または割合の時系列に基づく変化を観察する場合に適しています。たとえば、結果など特定の測定値のグループを比較し、グループの傾向を知るのに役立ちます。</p> |
| 横棒グラフ | <p>横棒グラフを使用して、水平の棒を表示することにより、ファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。たとえば、競合製品の売上、同じ製品の異なる期間での売上、同じ製品の異なる市場での売上などを比較できます。</p> |
| バブル | <p>バブルグラフは、散布グラフの一種ですが、データ要素を円（バブル）として表示します。3つの変数を2次元で表示します。つまり、1つの値をx軸上の円の位置で表します。もう1つの値をy軸上の円の位置で表します。3つ目の値をその円の相対サイズで表します。</p> <p>バブルグラフは、3つの変数を持つデータをプロットする場合や、一定期間にわたる財務データを表示する場合に適しています。</p> <p>ヒント： バブルグラフを作成するには、1つのファクトをx軸に、もう1つのファクトをy軸に、3つ目のファクトをバブルの半径軸にプロットします。これらの3つのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。</p> |
| 縦棒グラフ | <p>縦棒グラフは、垂直のカラムを使用してファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。</p> |
| 折れ線 | <p>折れ線グラフは、複数のファクトをプロットできます。</p> <p>データのパターンや傾向を表示する場合に適しています。</p> |
| 複合（折れ線-棒） | <p>複合（折れ線-棒）グラフは、異なる範囲を持つ2つのデータセットをプロットします。1つのデータセットを棒として、もう1つのデータセットを棒に重なる線として表示します。</p> <p>複合（折れ線-棒）グラフはデータセット間の傾向の関係を表示する場合に適しています。</p> <p>ヒント： 棒およびカラムの任意の組み合わせを指定できますが、それぞれ1つにする必要があります。すべてのカラムを折れ線として指定することもできますが、棒のみにする場合は、棒グラフを使用してください。（このグラフタイプに棒のみを選択した場合、一部のカラムの選択内容が折れ線として描かれることがあります）。</p> |

| グラフタイプ | 説明 |
|--------|---|
| パレート | <p>パレートグラフは、棒グラフと折れ線グラフが1つのグラフになったもので、基準を降順で表示します。折れ線が割合の累計を表します。</p> <p>最良および最悪や最大および最小など、重大な要因を特定する場合に適しています。</p> |
| パイ | <p>パイグラフは、データセットを全体に対する割合で表します。</p> <p>地域別売上や地区別売上など、全体に対して各部分を比較する場合に適しています。</p> |
| レーダー | <p>レーダーグラフは、棒グラフと同じ情報をプロットしますが、グラフの中心から放射状にデータを表示する点が異なります。データ要素ごとに値軸があります。</p> <p>データの重複度や分布を調べる場合に適しています。</p> |
| 散布 | <p>散布グラフは、xとyで示される値を点で表し、この点をx-yグリッド内に散布させます。データポイントを2つの独立した変数に基づいてプロットします。したがって、多数のデータポイントをプロットし、データポイントの密集度を観察できます。</p> <p>散布グラフは、大きなデータセット間の関係や傾向を観察する場合に適しています。</p> <p>ヒント： 散布グラフを作成するには、1つのファクトをx軸上に、もう1つのファクトをy軸上にプロットします。これらのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。</p> |
| ステップ | <p>ステップグラフは、折れ線グラフと似ています。ステップグラフでも、複数のファクトをプロットできます。</p> |

選択したグラフタイプに応じて、[タイプ] ドロップダウンリストから選択できるグラフのサブタイプが決まります。一部のグラフタイプにはサブタイプがありません。たとえば、バブルグラフおよびレーダーグラフにはサブタイプはありません。可能な場合、グラフのサブタイプはデフォルトで3Dオプションになります。選択したグラフタイプに応じて、サブタイプオプションは次のようになります。

- エリアグラフ: 3Dおよび2D
- 棒グラフ: 3D、2D、3Dスタックおよび2Dスタック
- 折れ線グラフ: 3Dおよび2D
- パレートグラフ: 3Dおよび2D
- 円グラフ: 3Dおよび2D
- 散布グラフ: 散布、および折れ線をつないだ散布
- ステップグラフ: 3Dおよび2D







選択したグラフタイプに応じて、スタイルドロップダウンリストから選択できるスタイルも決まります。一部のグラフタイプにはスタイルがありません。可能であれば、スタイルはデフォルトでべた塗りになります。選択したグラフタイプに応じて、グラフのスタイルは次のようになります。

- エリアグラフ: べた塗りおよびパターン塗り

- 縦棒グラフ: 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- 折れ線グラフ: 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- パレートグラフ: 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- 円グラフ: べた塗りおよびパターン塗り

グラフビューのボタン

グラフビューページの上にあるボタンを使用すると、様々なグラフの設定にアクセスできます。次の表では、グラフビューのボタンと設定について説明します。

| グラフビューのボタン | 説明 |
|---|--|
|  | 一般的なグラフのプロパティ。 タイトル、データラベルの表示の有無、グラフサイズなど、グラフの一般的なプロパティを設定します。 |
|  | 軸タイトルとラベル。 グラフの下側と左側に軸タイトルとデータラベルを表示するかどうかを制御します。 |
|  | 軸スケール。 軸スケール、目盛、および倍率タイプのプロパティを設定します。 |
|  | その他のグラフオプション。 次に示すような、その他のグラフオプションを制御します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ グラフのグリッド線の表示 ■ 凡例の位置、凡例のサイズ変更 ■ 背景、テキスト、罫線の色 ■ 下位レベルのデータにドリルダウンする、関連する保存済みレポートやWebサイトに自動的に移動するなど、ユーザーがグラフをクリックしたときに実行されるインタラクション |
|  | グラフデータの書式設定。 色、線幅、線記号などグラフ系列の外観の書式を設定できます。 |
|  | 詳細プロパティ。 円グラフでは、データラベルを選択できます。 |

グラフの基本コンポーネント

グラフの基本コンポーネントを定義できます。次の表に、カスタマイズ可能なコンポーネントを示します。

注:

特定のグラフタイプでのみ使用可能なコンポーネントもあります。たとえば、円グラフには軸がありません。選択したグラフのタイプによって、使用可能なコンポーネントが決まります。

| グラフのコンポーネント | 説明 |
|---------------|---|
| 尺度ラベル | [尺度] セクションに表示されるデータのサム見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。 |
| 凡例 | グラフの説明に使用します。凡例の位置と、凡例の短縮を可能にするかどうかを指定します。 |
| 軸 | グラフの倍率を特定する水平線と垂直線。グラフの水平軸と垂直軸を指定できます。 |
| グリッド線 | 水平線と垂直線のマトリックスであり、グラフ上のポイントを軸と関連付けることができます。グリッド線の色を指定できます。 |
| スケールマーカー | グラフの倍率を特定します。位置、サイズ、色、線幅、範囲などのプロパティを指定できます。 |
| ドリル | 詳細を表示します。ユーザーがドリルダウンしてグラフに表示される情報の詳細にアクセスできるかどうか、およびドリルダウンの方法を指定できます。 |
| タイトル | グラフを説明するタイトルを指定します。 |
| 軸、タイトル、ラベル、制限 | タイトルと倍率のラベルをグラフの軸に表示するかどうか、および表示方法を指定します。 |
| グラフ系列 | 色、線幅、線記号などのグラフ系列の外観の書式要素。系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。 |
| 目盛 | 軸上のスケールマーカーを細かく分割して、詳細を示します。 |
| データラベル | マウスカーソルをグラフ上で止めたときに、データの数値を表示します。 |

グラフビューの追加または修正

注: 結果と互換性がないグラフを選択すると、結果は表示されません。

グラフビューを追加または修正するには

1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。

- グラフビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックして [グラフ] を選択します。
- 既存のグラフビューを編集するには、グラフビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

2 グラフ、[タイプ] および [スタイル] の各フィールドで選択事項を指定します。

グラフフィールドで選択した内容（パイや折れ線など）に応じて、選択できるタイプとスタイルが決まります。一部のグラフではデフォルトのサブタイプまたはデフォルトのスタイルのみ使用できます。

ドロップダウンリストから選択すると、その選択内容を反映して [グラフ] ビューが変更されます。

ヒント:

グラフビューページでは、[アクティブなサブジェクトエリア]でカラムのフィールド名をクリックすることで、各カラムをグラフに追加できます。[基準]タブに移動して、カラムを追加することも可能です。グラフビューページで追加したカラムはレポート全体に追加されます。カラムは[基準]タブや他のビュー、グラフビューページで確認できます。グラフからカラムを削除する場合は、[基準]タブに移動し、削除するカラムの[列を削除]ボタンをクリックする必要があります。

- 3 グラフビューページの上部にあるボタンを使用して、その他のグラフの設定を指定します。
- 4 変更の結果を確認するには、再描画をクリックします。
再描画を随時クリックして、[グラフ]ビューを更新できます。
- 5 変更内容を削除して元のグラフから開始するには、[デフォルトに戻す]をクリックします。
- 6 グラフのサイズを変更するには、垂直と水平のスライドバーを使用します。
- 7 レポートを保存します。

グラフビューの一般的なグラフのプロパティの指定

タイトルやデータラベルの外観など、グラフの一般的なプロパティを設定できます。

データラベルは、デフォルトでは選択した2Dグラフタイプに対して有効になっています。

グラフサイズは、デフォルト設定では、使用可能なページ領域に高さと幅をはじめ、既存のグラフのすべての要素が収まる大きさになります。グラフサイズが変更されても、グラフの高さと幅の相対比率は変わりません。グラフでは、グラフ要素のサイズが自動的に変更されます。変更後のサイズはグラフ内の使用可能な領域に応じて決まります。一般的なグラフのプロパティダイアログボックスでは、グラフに対して固定サイズを指定できます。固定サイズは、デフォルトのサイズよりも優先されます。

注: グラフ化する項目数が大幅に増えた場合は、それに応じてグラフを拡大できます。

たとえば、3つの製品の売上を表示するレポートを作成し、3つのカラムで示される各製品の売上結果を示すグラフを作成して、グラフのサイズをページの約25%にしたと想定します。その後、レポートが実行され、6つの製品の売上結果が返された場合は、グラフのサイズは元の幅の2倍、つまりページの約50%に拡大されます。これにより、グラフ内の個々のカラムの幅は一定のまま保たれます。

グラフ要素は、グラフサイズに合うように必要に応じてサイズが変更されます。前の例で、引き続きグラフサイズをページの約25%にすると、使用可能な領域に合うようにカラムのサイズが変更されます。

グラフビューの一般的なプロパティを指定するには

- 1 グラフビューページの上部にある次のボタンをクリックし、一般的なグラフのプロパティダイアログボックスを開きます。



- 2 一般的なグラフのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
グラフビューが更新されます。選択した項目を収容するために、グラフのサイズが変更されることがあります。

グラフビューのグリッド線の表示の制御

グラフにグリッド線を表示するかどうかを制御できます。また、グリッド線の色を指定できます。

グラフビューのグリッド線の表示を制御するには

- 1 グラフビューページの上部にある次のボタンをクリックし、その他のグラフオプションダイアログボックスを開きます。



- 2 その他のグラフオプションダイアログボックスで、グリッド線タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

グラフビューが更新されます。

グラフビュー内の凡例の位置の指定

凡例の位置を指定し、凡例のサイズ変更オプションを設定することができます。

グラフビュー内の凡例の位置を指定するには

- 1 グラフビューページの上部にある次のボタンをクリックし、その他のグラフオプションダイアログボックスを開きます。



- 2 その他のグラフオプションダイアログボックスで、凡例タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

グラフビューが更新されます。選択した項目を収容するために、グラフのサイズが変更されることがあります。

グラフビューの背景、テキスト、罫線の色を設定

グラフの背景、テキスト、罫線の色を指定できます。

グラフビューの背景、テキスト、罫線の色を指定するには

- 1 グラフビューページの上部にある次のボタンをクリックし、その他のグラフオプションダイアログボックスを開きます。










- 2 その他のグラフオプションダイアログボックスで、色と境界タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

グラフビューが更新されます。

グラフビューの軸として表示するカラムの選択

グラフに表示するカラムや、それらのカラムを表す軸を選択できます。Oracle CRM On Demandに適切なオプションのマトリックスが表示されます。マトリックスの左端にカラムが表示され、上端に使用するグラフタイプで選択可能な軸タイプが表示されます。また、軸上にプロットされるファクトのデータに対して単位ラベルを表示するかどうかも指定できます。

使用可能な軸は、[グラフ] ドロップダウンリストで選択されたグラフタイプに応じて変更されます。次の表では、グラフビューで使用されるグラフ軸のボタンについて説明します。

| グラフ軸のボタン | 軸 |
|---|---|
|  | 選択したカラムをレベル軸に設定します。散布グラフおよびバブルグラフで使用されます。 |
|  | 選択したカラムを水平軸に設定します。 |
|  | 選択したカラムを垂直軸に設定します。レーダーグラフでは、これがファクト軸になります。 |
|  | 選択したカラムの値をグラフの凡例に表示するかどうかを指定します。 |
|  | 選択したカラムをオーバーレイ軸に設定します。複合（折れ線-棒）グラフで使用されます。 |
|  | 選択したカラムを半径軸に設定します。バブルグラフで使用されます。 |
|  | 選択したカラムをパイ値軸に設定します。レーダーグラフの場合は、これがレーダー軸になります。 |

グラフビューで軸として表示するカラムを選択するには

- 1 カラムをグラフ内で軸として表示するには、グラフの左側にあるカラムエリアで、該当する軸ボタンのチェックボックスをクリックします。
軸ボタンは、[グラフ] ドロップダウンリストで選択したグラフタイプによって異なります。
- 2 グラフにカラムを追加するには、選択エリアでそのカラムをクリックし、軸として設定します。
これは、[基準] タブでレポートにカラムを追加した場合と同じ結果になります。
- 3 再描画ボタンをクリックして、グラフビューを更新します。

グラフビューの軸スケールオプションの指定

軸の限度、目盛、倍率タイプ、およびスケールマーカークのプロパティを制御できます。

グラフビューの軸スケールオプションを指定するには

- 1 グラフビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

数値軸を持つグラフの場合は、軸スケールオプションの設定によって、倍率の選択方法が決まります。

- デフォルトを選択すると、Oracle CRM On Demandによって倍率が選択され、正の数の場合、軸はゼロ (0) に設定されます。
- [データ範囲に合わせる] を選択すると、Oracle CRM On Demandによって倍率が選択されます。軸の値の範囲が評価され、適切な倍率の最小値と最大値が選択されます。これは、すべてが互いに近似している一連の多数の値をグラフ化する場合に役立ちます。その一連の値に対してグラフがズームインされるため、差をより簡単に見分けることができます。
- また、手動で軸スケール値を特定の数値に設定することもできます。

グラフビューが更新されます。選択した項目を収容するために、グラフのサイズが変更されることがあります。

グラフビューのスケールマーカークの編集

スケールマーカークは、主要なポイント、しきい値、範囲などを強調する、線や影付きの背景範囲です。線または範囲を、グラフタイプに応じて1つまたは複数の軸に適用できます。線はグラフ情報の前に表示され、範囲は背景に表示されます。

注: 円グラフなどのグラフタイプによってはスケールマーカークを使用しないものもあります。

次の手順は、スケールマーカークを編集するための一般的な方法を示しています。

グラフビューのスケールマーカークを編集するには

- 1 グラフビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、スケールマーカークの編集をクリックします。
- 3 スケールマーカークダイアログボックスで [追加] をクリックし、最初のスケールマーカークを追加して、マーカークについて適宜選択します。

詳細オプションを使用して、倍率を固定値や特定の列名に設定したり、SQLクエリの結果として設定したりすることができます。スケールマーカークのタイプと詳細オプションの使用の詳細は、次の手順を参照してください。

- 4 続けて [OK] をクリックして、ダイアログボックスを閉じます。
グラフビューが更新されます。選択した項目を収容するために、グラフのサイズが変更されることがあります。

線スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、線を選択します。
- 2 3番目のカラムに線の幅を入力します。
この値は、ピクセル単位の線の太さです。
- 3 4番目のカラムに線の位置を入力します。
位置は、線を軸上のどこに配置するかを示します。たとえば、左の軸に0 - 100の値があり、位置として40を指定した場合は、縦軸上の40の位置と交差する水平線が表示されます。
- 4 線の色を入力します。
- 5 線のキャプションを入力します。
キャプションは、マウスカーソルをグラフ内の線および凡例の上に重ねると表示されます。
- 6 [OK] をクリックします。

範囲スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、[範囲] を選択します。
- 2 3番目のカラムに範囲の最小値を入力します。
- 3 4番目のカラムに範囲の最大値を入力します。
注： 範囲と同じ軸に表示される値を指定する必要があります。たとえば、左の軸に0 - 100の値があり、最小値として20、最大値として40を指定した場合は、グラフの背景がこれらの値の範囲に指定した色で表示されます。
- 4 範囲の色を入力します。
- 5 範囲のキャプションを入力します。
凡例にキャプションが表示されます。
- 6 [OK] をクリックします。

範囲と線の値の詳細設定の指定

範囲および線の値のオプションには、固定値、レポートに含まれるカラムから供給された値、またはSQLクエリから算出された値があります。

詳細設定を指定するには

- 1 詳細オプションを指定するフィールドの横にある [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 次のいずれかのオプションを選択します。
 - **固定値**。増分の数値を入力します。
 - **変数式**。このオプションは、セッションとその表現の変数の結果に基づいています。ほとんどのセッションまたは表現の変数はグラフの値に関連付けられていないため、このオプションは限定されます。
 - **カラム名**。増分の基礎となるカラムを選択します。
 - **SQL クエリー**。このオプションは、SQLクエリーの結果に基づいています。結果はテーブルになる場合がありますが、最初の行と最初のカラムのセルの値のみが適用されます。
- 3 [OK] をクリックします。

グラフビューでの軸タイトルとラベルの指定

グラフビューについて、次のことを指定できます。

- 軸のタイトルとデータラベルをグラフの下側と左側のどちらに表示するか
- ラベルを周囲に合わせてグラフ内で回転させるかどうか
- ラベルの最大長
- ラベルのテキスト（デフォルトテキストと異なる場合）

注: グラフのサイズを調整すると、軸ラベルの表示に影響することがあります。

グラフビューの軸タイトルを指定するには

- 1 グラフビューページの上部にある次のボタンをクリックし、軸タイトルとラベルダイアログボックスを開きます。



- 2 軸タイトルとラベルダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

グラフビューが更新されます。

注: ラベル長の制限を設定する場合は、ラベルに含めることができる文字の総数を指定します。制限を超える文字が削除された位置には、省略記号 (...) が表示されます。

グラフをクリックしたときのインタラクションの指定

グラフを表示し、そのグラフをクリックしたときに、どのタイプのインタラクションが実行されるようにするかを指定できます。次は、グラフのインタラクションのタイプを示しています。

- **ドリル。**ユーザーは詳細な情報へドリルダウンできます。ドリルダウンのパスが自動的に設定されている場合は、これがデフォルトの操作です。最初にドリルダウンのパスが使用できない場合は、ナビゲートを使用してカスタマイズされたパスを設定します。
- **ナビゲート。**ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- **なし。**ドリルダウンやグラフからの移動は無効になります。

グラフをクリックしたときのインタラクションを指定するには

- 1 グラフビューページの上にある次のボタンをクリックし、その他のグラフオプションダイアログボックスを開きます。



- 2 その他のグラフオプションダイアログボックスで、相互作用タブをクリックし、インタラクションに関する目的の項目を選択します。
- 3 [OK] をクリックします。

グラフ系列の外観の書式設定

グラフ系列の書式設定によって、個々の系列コンポーネントをカスタマイズできます。書式設定はコンポーネントの位置に応じて設定されます。ユーザーは、色、線幅、線記号などのグラフ系列の外観を書式設定できます。

たとえば、2つのデータ系列を持つ複合（折れ線-棒）グラフで、棒が位置1で、線が位置2であるとします。ユーザーは、棒の色、線の幅、データポイントを示す記号を変更できます。また、系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。

グラフ系列の外観を書式設定するには

- 1 グラフビューページの上にある次のボタンをクリックし、時系列の書式制御ダイアログボックスを開きます。



- 2 時系列の書式制御ダイアログボックスで、目的の項目を選択します。

時系列の書式制御ダイアログボックスで選択可能な選択肢は、グラフタイプによって異なります。たとえば、次のようになります。

- 系列をカスタマイズするには、[デフォルトの使用] チェックボックスをオフにします。
- 系列をデフォルト設定に戻すには、[デフォルトの使用] チェックボックスを再度オンにします。
- 新たに系列の書式制御を追加するには、[追加] ボタンをクリックします。現在のグラフがこの系列を使用していない場合でも、必要が生じた場合には（ドリルする場合など）この書式が使用されます。
- すべての系列をデフォルト値に戻すには、[すべてをクリア] ボタンをクリックします。

- 色を変更するには、色ボックスをクリックして [色の選択] ダイアログボックスを表示します。
- その他の系列の属性を変更するには、適切なタブをクリックし、棒または線の属性を選択します。

3 [OK] をクリックします。

円グラフのデータラベルの選択

マウスポインタを円グラフの要素上に重ねるとデータラベルが表示されます。値を表示する方法とデータラベルが表示する項目を指定できます。値は、全体に対する割合 (%) として表示することもできれば、実際の値を表示することもできます。データラベルには、値のみ、名前のみ、または値と名前の両方を表示できます。

選択に応じて、データラベルが表示できるようにグラフのサイズが変更されます。

円グラフのデータラベルを選択するには

1 グラフビューページの上にある次のボタンをクリックし、グラフタイプ特別ダイアログボックスを開きます。



2 グラフタイプ特別ダイアログボックスで、値とデータラベルに関する目的の項目を選択します。[OK] をクリックします。

ピボット表での分析結果の表示

ピボット表ビューは、ロウ、カラム、セクション見出しの表示を切り替えて、データを異なる側面から表示できるインタラクティブなビューです。ナビゲーションやドリルダウンも行うことができ、特にトレンドレポートの作成に便利です。

このトピックでは、ピボット表の位置について説明し、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- ピボット表ビューの追加または修正
- ピボット表での複数ページのドロップダウンリストの使用
- ピボット表のデフォルトの集合ルールの上書き
- ピボット表での書式設定の追加
- ピボット表での動的合計の表示
- ピボット表での項目の相対値としての表示
- ピボット表での計算式の使用
- ピボット表での計算式の作成

ピボット表の位置

ピボット表を追加または修正すると、分析に含まれているカラムは、ピボット表テンプレート内に要素として表示されます。

次の表では、ピボット表の位置について説明しています。

| 役割 | 説明 |
|-------------|---|
| ピボット表のプロンプト | 表示するデータをユーザーが選択できるインタラクティブな結果セットが表示されます。ピボット表のプロンプト位置に表示されるカラムの値は、初期フィルターの条件として使用されます。ユーザーは、ドロップダウンリストから値を選択できます。その選択に基づいて、ピボットテーブルに定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボットテーブルが表示されます。 |
| セクション | ビューを複数の部分に分割するエリアを作成します。[セクション] カラムの各値に対して、ピボットテーブルに定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボットテーブルがそれぞれ表示されます。 |
| カラム | カラムの方向が指定された要素が表示されます。ピボットテーブルには複数のカラムを入れることができます。 |
| ロウ | ロウの方向が指定された要素が表示されます。カラムと同様に、ピボットテーブルにも複数のロウを入れることができます。 |
| 尺度 | <p>ピボットテーブルの集計データを含む部分です。[尺度] エリアの要素は、[ページ] フィールド、[セクション] フィールド、[ロウ] フィールド、および [カラム] フィールドの要素に基づいて集計されます。尺度要素の各値は、ソースのロウとカラムの交点のデータの集計を示します。</p> <p>尺度ラベル要素（デフォルトでは [カラム] エリアに表示）は、[尺度] セクションに表示されるデータのカラム見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。</p> |
| 除外 | ピボット表の結果からカラムを除外します。ピボットテーブルを作成した後に、基準としてレポートに追加したカラムは除外されます。 |

ピボット表ビューの追加または修正

次の手順では、ピボット表ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

ピボット表ビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいピボット表ビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックして、ピボット表を選択します。
 - 既存のピボット表ビューを編集するには、ピボット表ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ビューのオプションと設定がレイアウトペインに表示されます。
- 2 カラムの順序を変更するには、タイトルの上にドラッグバーが表示されるまで、カラムタイトル上にポインタを合わせてから、新しい場所にバーをドラッグします。
- 3 ピボット表ビューにグラフビューを追加するには、ツールバーにあるグラフアイコンをクリックします。

ピボット表にグラフを追加した後は、グラフの位置を変更したり、グラフタイプを変更することができます。グラフビューについては、「[グラフでの結果の表示](#) (ページ 1146)」を参照してください。

- 4 合計を追加するには、次の操作を行います。
 - a [ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアの合計の場合は、[合計] ボタンをクリックして、次のように選択します。
 - 合計がない場合は、[なし] を選択します。[合計] ボタンは、デフォルトでは白い背景で表示されます。
 - データ項目の前または後ろに合計を表示するには、[前] または [後] を選択します。たとえば、地域を含むロウの合計を追加し、[前] オプションを指定した場合は、一覧されている地域の個々の地区の前に合計が表示されます。
 - b [尺度] エリアの合計の場合は、合計するロウまたはカラムの [その他] ボタンをクリックし、[集合ルール] を選択します。さらに、値を選択し、[レポートに基づく合計] オプションが選択されていることを確認します。

注:
レポートを基準にした合計オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、Oracle CRM On Demandによって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。

ロウレベルまたはカラムのレベルのどちらでの合計が選択されたかに応じて、尺度要素で表された集計データの合計は、カラムまたはロウとして表示されます。カラムやロウの合計にはラベルが含まれます。
[合計] ボタンが無効になっている場合、合計は表示されません。
- 5 カラム、尺度、またはロウのその他のオプションを操作するには、[その他] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから項目を選択します。
- 6 カラムのラベルまたは値の書式設定を行うには、[合計] ボタンまたは [その他] ボタンをクリックし、適切な書式設定オプションを選択します。
- 7 レポートを保存してから、[完了] をクリックします。

ピボット表での複数ドロップダウンプロンプトの使用

ピボット表の [ピボット表のプロンプト] エリアに複数の属性を配置すると、複数のドロップダウンプロンプトページを作成できます。その場合は、ユーザーがピボット表を表示すると、各属性に対して複数のドロップダウンプロンプトが表示されます。

レポートを保存すると、レポートへのアクセス権を持つユーザーがドロップダウンプロンプトを使用できるようになります。

ピボットテーブルのデフォルトの集合ルールの上書き

レポートの最初の作成者またはシステムのどちらかによって指定された尺度のデフォルトの集合ルールを上書きできます。

ピボット表の尺度のデフォルト集合ルールを上書きするには

- 1 上書きするデフォルトの集合ルールを持つ尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- 2 [集合ルール] オプションを選択し、次に適用する集合ルールを選択します。

ピボットテーブルでの書式設定の追加

ピボット表にグリーンバースタイルと整形書式設定を適用できます。また、セクション、ロウ、カラム、尺度、およびそれらに含まれるコンテンツの外観もカスタマイズできます。

たとえば、セクション、値および尺度ラベルのフォント、セル、境界、スタイルシートオプションを指定できます。セクションの場合は、そのセクションの値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズできます。また、セクション内の値が変更されるたびに新しいセクションが新しいページに表示されるように、改ページを挿入できます。

また、条件付き書式設定を使用して、特定範囲のデータ要素を調べることもできます。ピボット表でカラムに条件付き書式設定を追加するには、「[カラムのプロパティの編集](#) (ページ 1125)」を参照してください。

グリーンバースタイルと整形書式設定のピボットテーブルへの追加

グリーンバースタイルは、ロウまたはカラムを交互に薄緑色で表示します。整形書式設定は、ピボットテーブルの全体的な外観に影響し、グリーンバーのデフォルトの色を変更することもできます。

グリーンバースタイルと整形書式設定をピボット表に追加するには

- 1 ピボット表ビューで、ワークスペースの上部付近のピボット表ビューのプロパティボタンをクリックします。
- 2 グリーンバースタイルを追加するには、隔行の色を緑にするスタイル設定を有効にするチェックボックスをオンにします。
スタイルの適用方法を変更するには、代替リストから該当する選択肢を選択します。
- 3 整形書式設定を追加するには、[書式設定] ボタンをクリックします。
- 4 グリーンバーのデフォルトの色を変更するには、[代替行書式] ダイアログボックスでセル書式の新しい背景色を選択します。
整形書式設定の詳細は、「[分析におけるレポートの外観の変更](#) (ページ 1112)」を参照してください。

セクションとセクションのコンテンツの書式設定の追加

セクションとコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- そのセクションに値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズします。
- 改ページを挿入します。セクションの値が変更されるたびに、新しいセクションが新しいページに表示されます。これは、データ主導の詳細レポートの場合に役立ちます。
- セクションとそのコンテンツに整形書式設定を適用します。

ピボット表のセクションに書式設定を追加するには

- 1 セクションの外観を書式設定するには、次の操作を行います。
 - a ピボット表ビューにある [ビューを編集] ボタンをクリックし、[セクションのプロパティ] ボタンをクリックします。

b セクションのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

2 セクションのコンテンツの外観を書式設定するには、次の操作を行います。

a 書式設定する各フィールドに対して [その他のオプション] ボタンをクリックし、ドロップダウンメニューから [セクションのプロパティ] を選択します。

b カラムのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

整形書式設定の適用に関する詳細は、「[分析におけるレポートの外観の変更](#) (ページ 1112)」を参照してください。

ロウの書式設定の追加

ロウおよびロウのコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- ロウ、ロウの見出し、ロウの値に整形書式設定を適用します。
- ピボット表の計算式でロウを使用しても、結果の表示ではそのロウを非表示にします。
- ピボット表で使用する新しい計算項目を定義します。
- ピボット表でロウを重複させます。
- [ピボット表] ビューからカラムを削除します。

ロウの書式設定を追加するには

■ ピボット表ビューで、ロウの詳細オプションボタンをクリックし、ドロップダウンリストから適宜選択します。

- ロウの見出しと値に整形書式設定を適用するには、該当するオプションを選択します。
- 整形書式設定の適用に関する詳細は、「[分析におけるレポートの外観の変更](#) (ページ 1112)」を参照してください。
- ロウを出力で非表示にするには、[非表示] を選択します。
- 新しい計算項目を定義する場合は、新規計算項目をクリックします。

計算項目の定義方法の詳細は、このトピックの「ピボット表での計算式の作成」セクションを参照してください。

- ピボット表でロウを繰り返すには、[重複レイヤ] を選択します。
- レポートからカラムを削除するには、[カラムの削除] を選択します。
- ピボットテーブルと、そのレポートのその他のすべての結果ビューから、カラムが削除されます。

注： [尺度] エリアに含まれるカラムのデータ形式の設定は、セクション内のカラムの設定が継承されます。

ピボット表での動的合計の表示

ピボットテーブルの数値尺度は、動的合計として表示できます。その尺度に対応するそれ以降の各セルに、その尺度に対応するそれより前のすべてのセルの合計が表示されます。このオプションは、実際のピボットテーブルの結果には影響しない表示機能です。

分析

一般に、動的合計は、選択したカラムに対する割合（％）としてデータを表示する（最終的な値は100%になる）オプションとして、重複するカラムや尺度の場合に表示されます。動的合計は、すべての合計に適用されます。各詳細レベルでの動的合計は、個別に計算されます。

動的合計オプションが選択されても、カラムの見出しには影響はありません。カラムの見出しで、動的合計が有効であることを示す必要がある場合には、カラムの見出しを書式設定できます。

動的合計には、次の使用ルールが適用されます。

- 動的合計には、SQL RSUM関数（結果は動的合計の動的合計となる）との互換性はありません。
- すべての動的合計は、新しいセクションごとにリセットされます。動的合計は、セクション内の区切りではリセットされません。また、複数のセクションにまたがって続行されることもありません。
- 尺度が単一のカラムまたは単一のロウに表示されていない場合、その尺度は左から右へ、次に上から下へ順次合計されず（右下のセルに総計が示されます）。動的合計は、ロウまたはカラム単位ではリセットされません。
- 最小値、最大値、平均値のローリングはサポートされていません。

尺度を動的合計として表示するには

- [尺度] エリアで、合計するロウまたはカラムの [その他] ボタンをクリックし、次のオプションを選択します。

動的合計として表示

ピボットテーブルでの項目の相対値の表示

ピボット表上で格納または計算された尺度は、割合（％）または索引に動的に変換できます。これは、その計算式を明示的に作成する必要がない場合に、合計に対するその項目の相対値を示します。

たとえば、ピボットテーブルを使用して地域別の売上を調べている場合、売上の尺度を重複させ、合計に対する割合（％）として表示することができます。これによって、実際の売上高と、各地域の売上が売上全体に占める割合（％）を確認できます。

尺度は0.00 -

100.00までのパーセンテージとして、索引は0または1として表示できます。どちらの方法を使用するかは任意です。

ピボット表で項目を相対値として表示するには

- 1 ピボット表ビューで、相対値として表示するカラムの詳細オプションボタンをクリックします。

次の手順はオプションです。ピボット表内で尺度を重複させている場合は、尺度の合計とその相対値の両方を表示できます。このため、ピボット表で合計と相対値を表示するために、[基準] タブでカラムを2回追加する必要はありません。

- 2 尺度を重複させるには、レイヤーの複製を選択します。

尺度は、ピボット表内に同じ名前でも2回表示されます。尺度の名前を変更する場合は、詳細オプションボタンをクリックして見出しの書式設定を選択し、最初のフィールドに新しい名前を入力します。

- 3 詳細オプションをクリックし、データの表示名を選択します。パーセントまたは索引のいずれかを選択し、適切なサブメニューオプションを選択します。

注: [データの表示名] オプションは、格納または計算された尺度である項目の場合にだけ使用できます。

パーセントおよび索引で使用できるオプションは、次のとおりです。

- カラム
- ロウ
- セクション
- ページ
- 親カラム
- 親ロウ
- レイヤ（レイヤを選択した場合、割合をグループ化するレポート内のカラムも選択する必要があります。）

ピボット表での計算式の使用

ピボット表で計算式を使用すると、データの異なるビューを作成できます。計算式を使用すると、システムに指定されたデフォルトの集合ルール、および既存のレポートの場合は作成者が選択した集合ルールを上書きできます。

次の表は、ピボットテーブルで使用できる計算用の関数を示しています。

| 計算 | 説明 |
|----------------|---|
| Default | のリポジトリで定義されているか、レポートの最初の作成者によって定義されている尺度の集合ルールのデフォルトを適用します。 |
| Sum | 結果セット内のすべての値を加算した合計を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。 |
| Min | 結果セットのロウの最小値（もっとも小さい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。 |
| Max | 結果セットのロウの最大値（もっとも大きい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。 |
| Average | 結果セットの項目の平均値を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。ピボットテーブルでは、平均値は小数第1位で四捨五入され整数になります。 |
| First | 結果セットで、最初に出現した項目を選択します。 |
| Last | 結果セットで、最後に出現した項目を選択します。 |
| Count | 結果セット内で項目に対してNULL以外の値を持つロウの数を計算します。項目は通常カラム名です。その場合、そのカラムでNULL以外の値を含むロウ数が返されます。 |
| Count Distinct | COUNT 関数にdistinct 処理を追加します。つまり、項目の重複する値は排除され、1 回だけカウントされます。 |
| Formula | 計算式に含める数学的演算子を選択できるツールバーを開きます。 |
| Server Complex | この設定では、ピボット表ではなく Analytics |

| 計算 | 説明 |
|-----------|--|
| Aggregate | Serverによって強制的に集合ルールを決定し、計算します。'AGGREGATE(x by y)'ステートメントが発行され、Analytics Serverは尺度'x'に最適な集合ルールを使用して、'x'をレベル'y'にします。 |
| なし | 計算式は適用されません。 |

SQL関数の詳細は、「[分析での関数の使用](#) (ページ 1191)」を参照してください。

ピボット表での計算式の作成

[ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアで項目の計算式を作成できます。

ピボット表で項目の計算式を作成するには

- [セクション] または [ロウ] エリアで、計算の実行対象となる尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- [新規計算項目] オプションを選択します。
[計算項目] ウィンドウが表示されます。
- [ラベルの表示] フィールドで、計算式に名前を割り当てます。
- 数式以外の計算式を作成するには、次の中から該当するオプションを選択します。
 - 1つの計算式を作成するには、[関数] ドロップダウンリストから使用する関数を選択し、[値] リストで1つまたは複数の項目をクリックし、[選択済み] フィールドに追加します。
 - 整数型でカラムの平均値を計算する場合は、そのカラムの数式を変更し、倍精度（浮動小数点）型にキャストします。たとえば、現在の数式がxの場合は、それをCAST (xは倍精度) に変更します。

注： ピボットテーブルでは、平均値は小数第1位で四捨五入され整数になります。
- 1つの計算式を作成するには、[関数] ドロップダウンリストにあるカスタム式関数を選択し、[選択済み] フィールドに入力します。

注：

式は、ピボットテーブル内で動的カスタムグループを作成します。数式で参照されるすべての尺度は、同じ論理カラムに所属し、必ず結果に表示されます。数式は、その他の計算式に挿入したり、その他の計算式と組み合わせたりできます。

数学的演算子は、表示可能です。次の表は、演算子を示しています。

| 演算子 | 説明 |
|-----|----------------|
| + | プラス記号。数式の加算用。 |
| - | マイナス記号。数式の減算用。 |
| * | 乗算記号。数式の乗算用。 |
| / | 除算記号。数式の除算用。 |

| 演算子 | 説明 |
|-----|--------------------------|
| \$ | ドル記号。数式内で項目のロウ位置で使用。 |
| (| 始め丸括弧。数式内のグループ操作の開始を示す。 |
|) | 閉じ丸括弧。数式内のグループ操作の終わりを示す。 |

a [選択済み] フィールドで数式を作成するには、尺度名を入力またはクリックし、さらに演算子をクリックして数式に挿入します。

b 適宜、丸括弧を使用します。

6 計算式が完了したら、[OK] をクリックします。

エラーが検出されると、メッセージが表示されます。エラーを修正して、再度 [終了] をクリックします。

ピボット表での計算式の例

このセクションの例と説明は、SQLとそのシンタックスの基礎を理解していることを前提にしています。例は、仮定です。候補となる計算式をすべて示しているわけではありません。

例1。この例では、製品SoftDrinkA、SoftDrinkB、およびSoftDrinkCについて、ドル売上高などの現在の尺度の値を取得し、値の合計を計算します。

```
sum(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' , ' SoftDrinkC' )
```

この式は、[関数] ドロップダウンリストからSumを選択した後、「SoftDrinkA」、「SoftDrinkB」、「SoftDrinkC」をクリックしてそれらを[関数] フィールドに追加した場合と同じ結果になります。

例2。この例では、SoftDrinkAまたはSoftDrinkBについて、ドル単位の売上高など現在の尺度の小さい方の値を取得します。

```
mi n(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' )
```

例1と例2では、製品レイヤなどの外部レイヤ内のそれぞれの項目に対して各関数計算式が実行されます。たとえば、「年度」と「製品」が軸上にレイアウトされ、前出の計算式のいずれかが製品レイヤ上で作成されている場合、結果は年度ごとに計算されます。

例3。この例では、「年度」や「製品」などの外部レイヤの各項目の値を取得し、合計を計算します。

```
sum(*)
```

例4。この例では、1番目、2番目、3番目のロウから項目の現在の尺度（ドル売上高など）を取得し、合計を計算します。

```
sum($1, $2, $3)
```

SoftDrinkA などの名前付きの項目を指定する代わりに、\$n または\$-n を指定できます。n は、項目のロウ位置を示す整数です。\$n を指定すると、尺度はn 番目のロウから取得されます。\$-n を指定すると、最後のロウからn 番目のロウの尺度が取得されます。

たとえば、ドル売上高の場合、\$1はデータセットの1番目のロウから尺度を取得し、\$-1はデータセットの最後のロウから尺度を取得します。

例5。この例では、SoftDrinkA、SoftDrinkB、およびSoftDrinkCの売上高を合計します。

```
' SoftDrinkA' + ' SoftDrinkB' + ' SoftDrinkC'
```

分析

これは、次の計算式と同じです。

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

例6. この例では、SoftDrinkAの売上高とダイエットSoftDrinkAの売上高を合計し、さらに、SoftDrinkBの売上高とダイエットSoftDrinkBの売上高を合計し、次に、2つの合計のうち大きい方の値を返します。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示

[ゲージ] ビューを使用して、結果をゲージで表示できます。ゲージは、目標に対する実績を示す上で役立ちます。サポートされるゲージタイプには、ダイヤル、棒、バルブ型のゲージがあります。

ゲージタイプを選択し、その外観をカスタマイズできます。カスタマイズできる特性には、タイトル、表示する範囲、1つのロウに表示するゲージ数、およびゲージ幅、ダイヤル、インジケータのサイズなどその他の特性があります。また、しきい値、境界、色を設定したり、その他のゲージ特性を制御したりできます。

ゲージはナビゲート可能です。ユーザーがそれをクリックしたときに、別の保存されているレポートにそのユーザーをダイレクトできます。

このトピックでは、ゲージとゲージビューの設定について説明します。次のタスクの実行方法についても説明します。

- ゲージビューの追加または修正
- ゲージビューの一般的な背景プロパティの設定
- ゲージビューへのタイトルとフッターの追加
- ゲージビューへのゲージ範囲の追加
- ゲージビューでの追加プロパティの指定
- ダイアルゲージのダイヤル用の詳細プロパティの設定

ゲージ

このセクションでは、ゲージタイプ、サブタイプ、およびサイズについて説明します。

ゲージタイプ

次の表では、[ゲージ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージと、それらの使い方について説明します。デフォルトのゲージはダイヤルゲージです。

| ゲージタイプ | 説明 |
|--------|--|
| ダイヤル | ダイヤルゲージは、データが事前定義された制限を下回った場所を示すために位置を変更する1つまたは複数のインジケータを持つダイヤルを使用してデータを表示します。 |
| 棒 | 棒ゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変化する単一の棒を使用してデータを表示します。 |

| ゲージタイプ | 説明 |
|--------|---|
| バルブ | バルブゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変わる円を使用してデータを表示します。一連のバルブゲージは、スコアカードタイプの出力の場合に特に役立ちます。 |

ゲージのサブタイプ

ゲージタイプの選択によって、[タイプ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージのサブタイプが異なります。ダイアルゲージには、サブタイプはありません。ゲージのサブタイプには、次のタイプがあります。






- 棒ゲージ：塗りつぶし型とLED型。デフォルトのサブタイプは、塗りつぶしです。
- 棒ゲージ：3次元（3D）と2次元（2D）。デフォルトのサブタイプは3Dです。

ゲージサイズ

ゲージサイズには、小、中、大、およびカスタムがあります。デフォルトのサイズは、中です。

ゲージビューの設定

[ゲージ] ビューのページの上にあるボタンを使用すると、さまざまなゲージ設定にアクセスできます。次の表では、[ゲージ] ビューのボタンと設定について説明します。

| ゲージビューのボタン | 説明 |
|---|--|
|  | ゲージキャンバスプロパティ。 ゲージを表示する背景の一般的なプロパティを設定できます。 |
|  | ゲージタイトル。 ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、および二次フッターを指定できます。 |
|  | ゲージ範囲。 ゲージで表示できる範囲を指定できます。 |
|  | 追加のゲージプロパティ。 ゲージ内の要素の表示の制御、ゲージの制限と目盛のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの指定などの追加ゲージプロパティを指定できます。 |
|  | 詳細なプロパティ。 スケールラベルの表示方法、ダイアルの弧の長さおよび厚さなど、ダイアルゲージのダイアル用の詳細プロパティを設定できます。 |

ゲージビューの追加または修正

次の手順では、[ゲージ] ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

注: 結果と互換性がないゲージタイプを選択すると、結果は表示されません。

ゲージビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいゲージビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[ゲージ] を選択します。
 - 既存のゲージビューを編集するには、そのゲージビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 [ゲージ]、[タイプ] および [サイズ] の各フィールドから選択します。
- 3 どのゲージタイプでも、[尺度] ドロップダウンリストからゲージの対象とする尺度を選択できます。
- 4 ダイアルゲージに対する操作:
 - a コンパス、矢印、線などの使用するインジケータの指針を選択するには、マーカータイプドロップダウンリストを使用します。
 - b インジケータの指針の色を選択するには、[色] フィールドをクリックして該当する色を選択します。
 - c 別のインジケータの指針を追加するには、マーカーの追加をクリックします。
- 5 ゲージビューのページの上にあるボタンを使用して、その他のゲージ設定を指定します。
- 6 変更内容を削除して、デフォルトのゲージビューから開始するには、[デフォルトに戻す] をクリックします。
- 7 レポートを保存します。

ゲージビューの一般的なゲージ背景プロパティの指定

ゲージごとにタイトルを表示するかどうか、凡例を表示するかどうかなど、ゲージが表示される背景の一般的なプロパティを設定できます。また、背景色、タイトルの色、背景の周囲に境界線を表示するかどうか、ロウごとに表示するゲージの数、およびゲージ間隔を指定することもできます。

ゲージビューの一般的な背景プロパティを設定するには

- 1 ゲージビューのページの上にあるゲージキャンバスプロパティボタンをクリックします。
- 2 ゲージキャンバスプロパティダイアログボックスで、次のようにタイトルを選択します。
 - 尺度の名前を表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにせず、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。
 - 別のタイトルを表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストを入力します。
 - 背景にタイトルを表示しない場合は、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。

- 3 凡例の場合は、リストから選択します。非表示にするには、[なし]を選択します。
凡例のデフォルトの位置は、タイトルの下です。
- 4 ゲージを表示するエリアの背景色を設定するには、背景色フィールドをクリックし、選択します。
- 5 タイトルを色付きで表示するには、テキストの色フィールドをクリックし、選択します。
- 6 背景の縁に沿って境界を表示するには、境界色フィールドをクリックし、選択します。
- 7 ロウあたりで表示するゲージ数とゲージ間隔を指定します。
ゲージ間隔はピクセル単位です。
- 8 [OK] をクリックします。
[ゲージ] ビューが更新されます。選択した内容を反映するために、ビューのサイズが変更されることがあります。

ゲージビューでのタイトルとフッターの追加

ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、2番目のフッターを指定できます。背景内に複数のゲージがある場合は、ゲージごとにタイトルとフッターが表示されます。タイトルとフッターはオプションです。

ゲージビューにタイトルとフッターを追加するには

- 1 ゲージビューのページの上にあるゲージタイトルボタンをクリックします。
- 2 ゲージタイトルダイアログボックスで、使用するテキストを入力し、[OK] をクリックします。
注： ナレーティブビューと同様に、@nを使用して、指定したカラムから取得した結果をゲージタイトルに含めることができます。たとえば、@1は1番目のカラムからの結果を挿入し、@3は3番目のカラムからの結果を挿入します。詳細は、「[結果へのナレーティブテキストの追加 \(ページ 1180\)](#)」を参照してください。
[ゲージ] ビューが更新されます。

ゲージビューでのゲージ範囲の追加

ゲージ範囲は、各範囲の最小値と最大値を示します。また、許容範囲内の場合は緑色、警告は黄色、重大なエラーの場合は赤色など、ゲージに表示される範囲の色も含まれます。

ゲージ範囲は、固定値、尺度のカラム名、またはSQLクエリの結果として設定できます。

ゲージビューにゲージ範囲を設定するには

- 1 ゲージビューのページの上にあるゲージ範囲ボタンをクリックします。
- 2 ゲージ範囲ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a 範囲のキャプションを入力します。

- b ゲージ範囲の最小値と最大値を設定するには、プロパティのボタンをクリックし、詳細オプションダイアログボックスから選択します。
 - c 範囲の色を指定するには、[色] ボタンをクリックして選択します。
- 3 [OK] をクリックします。
[ゲージ] ビューが更新されます。

ゲージビューのゲージに関するプロパティの追加

追加のゲージプロパティには、ゲージ内の要素の外観の制御、ゲージ制限や目盛などの倍率項目のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの設定などがあります。これらのプロパティは、[追加のゲージプロパティ] ダイアログボックスで設定されます。

ゲージの外観に関する選択肢は [外観] タブに表示されます。次の項目があります。

- データラベルの表示の有無。
データラベルの表示については、常に表示、ユーザーがマウスカーソルをゲージ内の要素上に合わせたときだけ表示、または表示しないのいずれかを選択できます。
- ゲージの背景色、ゲージ内のテキストの色、ゲージ周囲の境界線に関する選択。
- ゲージの高さと幅（ピクセル単位）。

倍率プロパティの選択肢は [倍率] タブに表示されます。次の項目があります。

- デフォルトまたはカスタムゲージ制限。
- メジャーおよびマイナーな目盛の数。

ゲージとのユーザーインタラクションに関する選択肢は [インタラクション] タブに表示されます。次の操作があります。

- ナビゲート。ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- なし。ゲージからのナビゲートは無効です。

アイコンをクリックしても、棒ゲージタイプの詳細プロパティを設定できます。

ゲージビューで追加プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューのページの上部にある追加のゲージプロパティボタンをクリックします。
- 2 追加のゲージプロパティダイアログボックスで、外観、スケール、相互作用の各タブから選択します。
- 3 [OK] をクリックします。
[ゲージ] ビューが更新されます。

ダイヤルゲージでのダイヤルの詳細プロパティの設定

詳細プロパティでは、倍率ラベルの表示の有無や倍率ラベルに表示する値の指定、ダイヤルの弧の長さの設定、ダイヤルの厚さの選択などを行えます。

倍率ラベルの表示に関しては、次の項目が選択可能です。

- 合計に対する割合 (%)
- 実際の値

ダイアルの弧の長さは、度で表わされます。たとえば、360を指定すると、ダイアルゲージは完全な円になります。

ダイアルの厚さは、ピクセル単位で表わされます。大きい値を指定するほど、ゲージは厚くなり、ダイアルの内周は小さくなります。ダイアルサイズに比べ極端に大きい値を指定すると、ゲージが歪曲することがあるため、極端に大きい値はお勧めしません。

ダイアルゲージでダイアルの詳細プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューの上部にある詳細プロパティボタンをクリックします。
- 2 ダイアル固有プロパティダイアログボックスから選択し、倍率ラベルの表示方法を示します。
倍率ラベルを非表示にするには、[なし]を選択します。
- 3 ダイアルの弧の長さやダイアルの厚さを設定するには、手動でそれらを指定するオプションをクリックして、値を入力します。
- 4 [OK] をクリックします。
[ゲージ] ビューが更新されます。

分析結果に適用されるフィルターの表示

フィルタービューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。レポートへのフィルターの追加については、「[分析でのカラムへのフィルターの追加](#) (ページ 1117)」を参照してください。

フィルタービューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいフィルタービューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[アクティブなフィルター] を選択します。
 - 既存のフィルタービューを編集するには、フィルタービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ワークスペースにフィルタービューが表示されます。
- 2 終了したら [OK] をクリックします。
- 3 レポートを保存します。

結果へのマークアップテキストの追加

〔静的テキスト〕ビューは、結果とともに表示されるマークアップテキストを追加または編集するために使用します。追加するマークアップテキストには、書式設定されたテキスト、ActiveXコントロール、JavaScript、サウンドバイト、アニメーション、専用ロゴなどを含めることができます。マークアップテキストには、使用しているブラウザがサポートしているものであれば何でも含めることができます。

ここでは、〔静的テキスト〕ビューを追加または修正する手順と、静的テキストの例をいくつか示します。例の中で目的のマークアップテキストに類似したものがあれば、その例をコピーし、必要に応じて調整してください。

静的テキストビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい静的テキストビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[静的テキスト] を選択します。
 - 既存の静的テキストビューを編集するには、静的テキストビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

[静的テキスト] ビューがワークスペースに表示されます。

- 2 テキストボックスにマークアップテキストを入力します。

テキストを太字、斜体、または下線付きでマークアップするには、該当するボタンをクリックして開始/終了HTMLタグを挿入し、タグの間にテキストを入力するか、テキストを選択してから書式設定ボタンをクリックします。

注:改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enterキーを押しても改行されません。

次の表では、いくつかの例について説明します。

| 静的テキストビューの例 | 説明と使用上の注意 |
|------------------------|---|
| HTML テキスト | <p>HTML (または該当する書式設定されたテキスト) を、テキストボックスに貼り付けるか入力します。HTML タグボタンをクリックすることもできます。入力するテキストの書式に基づいて、テキストの書式を制御するためにマークアップタグを使用できます。次にマークアップタグの例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ フォントのサイズと色を設定するには <code>赤いテキスト</code> ■ タグを組み合わせて使用するには <code>太字の赤いテキスト</code> |
| ActiveX オブジェクト | <p>ActiveXオブジェクトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。オブジェクトを [HTMLテキスト] ウィンドウに貼り付けるか、入力します。開始タグ (<object...>) と終了タグ (</object>) を必ず含めます。</p> |
| JavaScript またはVBScript | <p>スクリプトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。スクリプトをテキストボックスに貼り付けるか、入力します。開始タグ (<script>) と終了タグ (</script>) を必ず含めます。</p> |

| 静的テキストビューの例 | 説明と使用上の注意 |
|-------------|--|
| オーディオ | <p>オーディオクリップの保存場所を確認します。オーディオクリップを共有環境で使用している場合は、各ユーザーがアクセス可能なネットワークドライブにオーディオクリップが保存されている必要があります。</p> <p>オーディオを追加するには、次のように、HTMLタグ<EMBED>を使います。</p> <pre data-bbox="548 468 1222 527"><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>説明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "audio"は、オーディオクリップの場所と名前です。 <p>たとえば、ハードドライブにあるオーディオクリップを追加するには、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre data-bbox="548 730 1284 789"><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wake up. mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>たとえば、同じオーディオクリップをWebサーバーの共有部分から追加するには、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre data-bbox="548 898 1308 1016"><EMBED SRC="http://ourwebserver. company. com/sounds/wake up. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> |
| 背景イメージ | <p>次の例では、JavaScriptを使用します。</p> <p>背景に使用するイメージの保存場所を確認します。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブまたはWebサイトにイメージが保存されている必要があります。</p> <p>たとえば、イメージが共有のダッシュボードファイルフォルダに保存されている場合は、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre data-bbox="548 1293 1313 1411"><script language="j avascri pt "> document. body. background = "http://ourwebserver. company. com/graphi cs/"NameOfGrap hi c"; </scri pt ></pre> <p>説明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ NameOfGraphicは、bricks.gifまたはsand.jpgなど、使用するファイルの名前です。 |

- 1 静的テキストビューで使用するフォントに整形書式設定を適用するには、ビューのフォーマットボタンをクリックします。
- 2 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。

注:

ステップ2（レイアウトの作成）のフォーマットが設定されたレポートからフォーマットをインポートできます。ステップ1（条件の定義）のフォーマットはインポートできません。

- 3 終了したら [OK] をクリックします。
- 4 レポートを保存します。

凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加

[凡例] ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、レポートで使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。

たとえば、レポートで条件付き書式設定を使用して、重要な項目を赤色で、注意すべき項目を黄色で表示できます。さらに、色の意味を文書化したテキストを示す判例と、適切な操作を要約したキャプションを追加できます。整形書式設定を使用して、条件付きレポートの色に合ったテキストの背景色を設定できます。

凡例ビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい凡例ビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[凡例] を選択します。
 - 既存の凡例ビューを編集するには、その凡例ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。凡例ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 キャプションフィールドで、キャプションを表示する場所を選択します。
オプションは、[右]、[左]、または[なし] です。キャプションを表示しない場合は、[なし] を選択します。
- 3 行ごとの凡例項目数フィールドで、各行に表示する凡例項目の数を選択します。
- 4 (オプション) 凡例など、凡例のタイトルを入力します。
- 5 [キャプション] テキストボックスで、「早急な配慮が必要」など、条件の意味を入力します。
- 6 最初の [サンプルテキスト] テキストボックスで、「非常に重要」など、文書化するための最初の条件を入力します。
[共通の書式設定] ダイアログボックスで、背景色を設定します (赤など)。テキストの入力はオプションです。背景色のみ設定することもできます。
- 7 別のキャプションを追加するには、項目の追加ボタンをクリックします。
- 8 キャプションの追加後に、[OK] をクリックします。
- 9 レポートを保存します。

レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする

[カラムの選択] ビューは、レポートに表示されるカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。1つのカラム選択を特定のレポートの各カラムに関連付けて、複数のカラム (特性) をそれぞれのカラム選択に関連付けることができます。

カラムの選択ビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいカラムの選択ビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[詳細設定]、カラムセレクタの順に選択します。
 - 既存のカラムの選択ビューを編集するには、カラムの選択ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 カラム選択を表示する各カラムの [有効化] チェックボックスをオンにします。
- 3 カラム選択の各ラベルを入力し、ラベルの位置を選択します。

注： ラベルを入力しないと、ユーザーが結果を表示したときにカラム選択のラベルが表示されません。
- 4 ユーザーがカラム選択から新しいカラムを選択したらすぐに結果が更新されるようにするには、[Automatically refresh when a new column is selected (新しいカラムが選択されたら自動的に更新する)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにした場合は、カラム選択の横に [ジャンプ] ボタンが表示されるため、新しい結果を表示するには、[ジャンプ] をクリックする必要があります。
- 5 カラムの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 7 ページ上でカラムの選択ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - カラムの選択ビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - カラムの選択ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - カラムの選択ビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

ビューの選択ビューを使用した特定のビューの選択

ビューの選択ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。レポート上に配置すると、ビューの選択はドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストから、表示する特定の結果ビューを選択できます。

ビューの選択ビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいビューの選択ビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[詳細設定] を選択してビューセレクタを選択します。
 - 既存のビューの選択ビューを編集するには、そのビューの選択ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ワークスペースにビュー選択ビューが表示されます。
- 2 (オプション) ビュー選択のキャプションを入力し、ビュー選択に対するキャプションの表示位置を指定します。
 - 3 ビューの選択に含めるビューの選択肢を選択します。
 - 使用可能なビューボックスからビューを選択し、含めるビューボックスに移動します。
 - 含めるビューボックスで、[名前変更] ボタンをクリックし、選択したビューの名前を変更します。

注: [なし] ビューは、選択肢だけが表示されます。
 - 4 ビューの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
 - 5 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
 - 6 ページ上でビューの選択ビュー（および必要に応じて別のビュー）を移動または編集するには、次の操作を行います。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ビューの選択ビューの外観を書式設定するには、そのビューのビューのフォーマットボタンをクリックします。セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - ビューの選択ビューを編集するには、そのビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ビューの選択ビューを削除するには、そのビューのビューの削除ボタンをクリックします。
 - 7 変更が終了したら、レポートを保存します。

ファンネルグラフでの結果の表示

ファンネルグラフビューは、色分けされた区画の体積によって目標値や実際の値、レベルなどを示す3次元のグラフとして、結果を表示するために使用します。通常、ファンネルグラフは、各セールスステージの見込み売上額など、プロセス内のステージに関連するデータを図で示すのに使用されます。

ファンネルグラフは、セールスパイプラインのように、フェーズごとに目標が大幅に減増することがわかっているときに、目標と比較して実績を表示するのに適しています。色付きのエリアをクリックすると、ドリルダウンして詳しい情報を見ることができます。

ファンネルグラフでは、しきい値が目標値の割合を示し、色で各ステージの情報を視覚的に示します。

- 実際の値が最小値を下回っているステージは赤で示されます。
- 実際の値が最大値未満のステージは黄色で示されます。
- 実際の値が最大値を超えているステージは緑で示されます。

ファンネルグラフビューを追加または修正するには

1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいファンネルグラフビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[詳細設定]、ファンネルグラフの順に選択します。
- 既存のファンネルグラフビューを編集するには、ファンネルグラフビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ファンネルグラフビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

2 ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

| ファンネルグラフビューのワークスペースのフィールド | 説明 |
|---------------------------|--|
| グラフタイトル | グラフの上に表示するタイトルを指定します。 |
| ステージ | ドロップダウンリストで、表示されるステージを定義します。これらの値は水平軸に表示されます。 |
| 実際の値 | ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、実際の値を指定します。 |
| ターゲット値 | ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、目標値を指定します。 |
| 最終フェーズのみの目標値 | 最終フェーズのみの目標値を表示するか、フェーズごとの目標値を表示するかを指定します。 |
| 目標達成に必要な定数 | 目標を達成するために必要な定数を定義します。 |
| 最小値 | 最小値を指定します。この割合未満の値は赤で表示されます。この割合と最大値の間の値は黄色で表示されます。 |
| 最大値 | 最大値を指定します。この割合を超える値は緑で表示されます。 |
| サイズ | サイズを指定します。 |
| 標準の型を使用し、各フェーズを均等幅で示す | Oracle CRM On Demandで標準の型と均等幅をグラフに適用するかどうかを指定します。 |
| インタラクション | グラフで許可するインタラクションのレベルを指定します。[なし]、[ドリル]、[ナビゲート] から選択します。 |

3 ファンネルグラフビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスを選択します。

4 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。

5 ページ上でファンネルグラフビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。

- ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。

- ファンネルグラフビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
- ファンネルグラフビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- ファンネルグラフビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。

6 変更が終了したら、レポートを保存します。

結果へのナレーティブテキストの追加

[ナレーティブ] ビューは、レポートとともに表示する1つまたは複数の段落を追加するために使用します。ナレーティブテキストは、コンテキスト、説明テキスト、詳細な説明などの情報を示すのに役立ちます。[ナレーティブ] ビューでは次の操作を実行できます。

- 結果の各カラムに対応したプレースホルダーと文章を入力します。
- ロウの分割方法を指定します。
- 書式設定ボタンを使用して、テキストを太字、斜体、または下線付きにしたり、改行を挿入したりします。
- [ナレーティブ] ビューで使用されるフォントに整形書式設定を適用するか、または以前に保存済みのビューからフォントの書式設定をインポートします。

ナレーティブテキストビューを使用したシナリオ例

結果セットの一部として、2つ目のカラムに地域名を返すレポートを作成するとします。次の例のように、[ナレーティブ] ビューを表示したいとします。ここでは、説明テキストと、別の行に各地域が配置されるようにします。

このレポートでは、**地域別の売上**を示します。対象地域は次のとおりです。

東部地域

西部地域

次の表では、この例でユーザーが [ナレーティブ] ビューに入力する内容について説明します。

| フィールド | 入力内容 | 説明 |
|---------|---|---|
| プレフィックス | [b] このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。[/b][br][br] | 入力内容に応じてナレーティブがテキストで始まります。テキストは太字で表示され、改行が2個続きます。 [プレフィックス] テキストボックスにカーソルを合わせ、[太字] ボタン (B) をクリックして、太字テキストの開始と終了にタグを挿入します。タグの間に次のテキストを入力します。 このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。 [改行] ボタンを2回クリックします。 |
| ナレーティブ | @2 | 入力内容に、ナレーティブテキストの2つ目のカラム（地域 |

| フィールド | 入力内容 | 説明 |
|----------|-----------------------------|--|
| | | の名前)の結果が挿入されます。 カーソルを [ナレーティブ] テキストボックスに合わせ、文字@2を入力します。 |
| ロウセパレータ | [br] | 入力内容で、ナレーティブテキストの各ロウを新しい行で開始します。 カーソルを [ロウセパレータ] テキストボックスに合わせ、[改行] ボタンを2回クリックします。 |
| ポストフィックス | [br][b] 地域別売上レポートの最後[/b] | プレフィックスの場合と同様、このエントリによりナレーティブにテキストが追加されます。 |

ナレーティブビューの予約文字

[ナレーティブ] ビューでは、次に示す予約文字を使用できます。

- @ (アットマーク記号。ただし、[ナレーティブ] ボックスのカラムプレースホルダとして使用されていない場合)
- [(左かっこ)
-] (右かっこ)
- ' (一重引用符)
- \ (バックスラッシュ)

注意: 予約文字を含める場合、その文字の前にバックスラッシュ (\) を付けて予約を解除します。たとえば、ナレーティブテキストでバックスラッシュを含める場合、「\\」を入力します。

ナレーティブビューの追加または修正

次の手順では、ナレーティブビューを構築する方法について説明します。

[プレフィックス]、[ナレーティブ]、および [ポストフィックス] テキストボックスでは、書式設定ボタンを使用してテキストを太字、イタリック、下線付きで表示できます。

注:改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enterキーを押しても改行されません。

ナレーティブビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいナレーティブビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックし、[詳細設定]、[ナレーティブ] の順に選択します。
 - 既存のナレーティブビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ナレーティブビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 ワークスペースで各フィールドの選択を入力します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

| ナレーティブビューのワークスペースのフィールド | コメント |
|-------------------------|--|
| プレフィックス | ナレーティブのヘッダーを指定します。このテキストはナレーティブの先頭に表示されます。 |
| ナレーティブ | 結果の各ロウに表示されるナレーティブテキストを指定します。@nを使用して、指定したカラムの結果をナレーティブに含めます。たとえば、@1は1つ目のカラムの結果をナレーティブに挿入します。@3は3つ目のカラムの結果を挿入します。 |
| ロウセパレータ | ロウセパレータタグを指定します。書式にデフォルト以外のセパレータを使用するには、[ロウセパレータ] ボックスに目的のロウセパレータを入力します。 |
| ポストフィックス | ナレーティブのフッターを指定します。このテキストはナレーティブの最後に表示されます。 |

- 3 [ナレーティブ] ビューで使用されるフォントに整形書式設定を適用するには、[ビューの書式設定] ボタンをクリックします。
- 4 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。

注:

ステップ2 (レイアウトの作成) のフォーマットが設定されたレポートからフォーマットをインポートできます。ステップ1 (条件の定義) のフォーマットはインポートできません。

- 5 ナレーティブビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 7 ページ上でナレーティブビュー (および、必要な場合は他のビュー) を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ナレーティブビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション (幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース) を指定できます。
 - ナレーティブビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ナレーティブビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

スクロールティックャーでの結果の表示

ティックャーはレポートの結果をマーカーに表示し、ページ上に流します。結果を流す領域や、速さと方向などの表示設定をカスタマイズできます。

1182 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

注: Webブラウザが動くテキストをサポートしていない場合、結果は表示されますがページ上でスクロールはしません。

ティックャービューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいティックャービューを追加するには、[新規ビュー] をクリックして、[詳細設定]、[ティッカ] の順に選択します。
 - 既存のティックャービューを編集するには、ティックャービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ティックャービューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 頻繁に使用するフィールドのデフォルト設定を生成するには、デフォルトの設定ボタンをクリックします。
注意: 他のフィールドに値を入力した後で [デフォルトの設定] ボタンをクリックすると、入力した値がクリアされてしまいます。
- 3 すべてのフィールドをクリアするには、[フィールドのクリア] ボタンをクリックします。
注: すべてのフィールドをクリアした後、[デフォルトの設定] ボタンをクリックして、よく使用するフィールドのデフォルト設定に戻すことができます。
- 4 ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。
次の表では、各フィールドについて説明します。

| ティックャービューのワークスペースのフィールド | 説明 |
|-------------------------|--|
| 動作 | ティックャーで結果をどのように動かすかを指定します。 スクロール: 結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果がページからなくなっても繰り返しません。 スライド: 結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果が反対側に達したら停止します。 交替: マーキー内で結果が順方向と逆方向に交互にスクロールします。 |
| 方向 | ティックャー内で結果を動かす方向を、左、右、下へ、上へから指定します。 |
| 幅 | ティックャーの幅をピクセル単位またはページ幅に対する割合で指定します。 たとえば、200は200ピクセルの幅、25%はページの4分の1の幅を示します。 |
| 高さ | ティックャーの高さをピクセル単位またはページの高さに対する割合で指定します。 たとえば、200は200ピクセルの高さ、25%はページの4分の1の高さを示します。 |

| ティッカービューのワークスペースのフィールド | 説明 |
|------------------------|---|
| 開始テキスト | <p>結果を描画し直すたびに最初に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストにはHTMLを使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>共有環境またはWebサイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のようにUNC名を指定します。</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p> |
| ロウの書式 | <p>結果のロウを書式設定するとき使用するHTMLを指定します。</p> <p>指定したカラムの結果を含めるには、@nを使用します。たとえば、@1は1つ目のカラムの結果を挿入し、@3は3つ目のカラムの結果を挿入します。</p> |
| ロウセパレータ | <p>ロウを分割する文字を指定します。</p> |
| カラムセパレータ | <p>カラムを分割する文字を指定します。これは、ロウの書式を空白にして、すべてのカラムを表示する場合に使用します。</p> |
| 終了テキスト | <p>結果を描画し直すたびに最後に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストにはHTMLを使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>共有環境またはWebサイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のようにUNC名を指定します。</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p> |

注：これらのフィールドの中には、書式の初期設定を提供するHTMLが既に入力されているものもあります。このテキストを編集する際には、元のHTMLが有効になるように注意する必要があります。これらのフィールドの1つからHTMLを削除した場合、他のフィールドからもHTMLを削除する必要があります。そうしないと、ティッカーが正しく機能しなくなります。

5 その他のオプションを指定するには、次の操作を行います。

a [詳細設定] ボタンをクリックします。

[詳細ティッカーオプション] ダイアログボックスが表示されます。

b 詳細オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

次の表では、詳細オプションについて説明します。

| ティッカービューのワークスペースの詳細オプション | 説明 |
|--------------------------|---|
| ループ数 | 結果をスクロールさせる回数を指定します。デフォルトは無限です。 整数を指定する必要があります。 |
| スクロール量 | 結果を連続して描画し直す距離間隔をピクセル数で設定します。大きい値を指定するほど、スクロールは高速になりますが、滑らかではなくなります。 |
| スクロール遅延 | 結果を連続して描画し直す時間間隔をミリ秒で指定します。大きい値を指定するほど、スクロールは低速になります。 |
| 背景色 | 背景に使用する色を指定します。使用しているブラウザにもよりますが、「yellow」や「blue」などの色の名前を入力したり、薄いターコイズを示す「#AFEEEE」などの6桁の16進数形式を使用したりできます（16進数形式を使用する場合、ハッシュ記号を省略できます）。 |
| 追加マーキー属性 | ブラウザでサポートされているその他のマーキーオプションを指定します。たとえば、ALIGN="top middle bottom"と指定すると、ティッカーをその周りのテキストの一番上、中央、一番下に揃えます。HTMLを追加して、ティッカーの表示をさらにカスタマイズすることもできます。 |

- 6 ティッカービューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 7 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 8 ページ上でティッカービュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ティッカービューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - ティッカービューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ティッカービューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 9 変更が終了したら、レポートを保存します。

データがないことをユーザーに警告する

[結果無しの場合] ビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。このテキストは、データがないことをユーザーが理解するのに役立ちます。

結果無しの場合ビューを追加または修正するには

- 1 [結果] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい結果無しの場合ビューを追加するには、[新規ビュー] をクリックして、[詳細設定]、[結果なし] の順に選択します。
 - 既存の結果無しの場合ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
[結果無しの場合] ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 説明テキストを [見出し] ボックスおよび [テキスト] ボックスに入力します。
- 3 [結果無しの場合] ビューをプレビューするには、[結果の表示] チェックボックスをオンにします。
- 4 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 5 ページ上で結果無しの場合ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - 結果無しの場合ビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - 結果無しの場合ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - 結果無しの場合ビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 6 変更が終了したら、レポートを保存します。

ステップ3：分析プロンプトの定義（オプション）

ユーザーが分析を実行するときにフィルター値を指定できるようにするには、分析に対してランタイムプロンプトを定義します。分析には、実行するユーザーや日付に応じて、個別にフィルターが必要なことがあるため、ランタイムプロンプトを使用すると便利です。

ランタイムプロンプトは、組み込みフィルターとは異なります。というのも、組み込みフィルターは、分析の定義時に設定され、分析自体を更新しない限り変更できません。たとえば、レポートに取引先タイプに関するプロンプトを定義すると、従業員は、分析の実行時に、表示する取引先タイプ値を選択するように求められます。[競合会社] などの特定の取引先タイプとして組み込みフィルターを定義すると、そのフィルターは、ハードコードされ、ユーザーは実行時に変更できません。

プロンプトは、[プロンプト] タブで作成できます。

次の2種類のプロンプトを作成できます。

■ カラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトでは、分析内のカラムに一般的なフィルターを適用します。カラムフィルタープロンプトでは、カラムのすべての選択項目を表示するか、またはカラムの選択項目を限定することができます。たとえば、分析に地方=関東というフィルターが含まれている場合は、[市] カラムの選択項目が関東地方の都市に限定されません。これにより、結果データの存在しない相互排他的なフィルターが選択されるのを防ぐことができます。

■ イメージプロンプト

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることで分析の基準を選択できます。たとえば、販売組織で使用する場合、地図イメージ上で任意の地域をクリックしてその地域のセールス情報を確認したり、製品イメージをクリックしてその製品に関するセールス情報を確認することができます。イメージマップ定義は、HTMLの<map>タグに関する知識があれば作成できます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [分析でのカラムフィルタープロンプトの追加](#) (ページ 1187)
- [分析でのイメージプロンプトの追加](#) (ページ 1188)

分析でのカラムフィルタープロンプトの追加

カラムフィルタープロンプトを使用すると、ユーザーは分析内のカラムをフィルターする値を選択できます。フィルターの値の選択可能範囲と、ユーザーが分析でその値を選択する方法を定義できます。

カラムフィルタープロンプトは、[プロンプト] タブで定義します。1つの分析に対して複数のカラムフィルタープロンプトを構成した場合は、リストの上位にあるプロンプトから順に表示されます。

注:

プロンプトが表示されるのは、保存済みの分析を開くときのみです。分析の編集または定義時に、プロンプトを [基準]、[結果] または [プロンプト] のタブでプレビューすることはできません。

カラムフィルタープロンプトを追加するには

- 1 [プロンプト] タブで [新規] アイコンをクリックし、カラムプロンプトを選択してからカラムを選択します。
- 2 プロンプトのラベルは選択したカラムの名前ですが、必要な場合はカスタムラベルを使用できます。
 - a カスタムラベルを作成するには、カスタムラベルチェックボックスをオンにします。
 - b [ラベル] フィールドで、新しいカスタムラベルで既存のカラム名を編集します。
- 3 [説明] テキストボックスに説明を入力します (オプション)。
- 4 [演算子] ドロップダウンメニューで、[次と等しい]、[次より大きい]、[次で始まる] などの比較演算子を選択します。
- 5 [ユーザー入力] ドロップダウンメニューで、ユーザーがフィルターで使用する値の選択方法を選択します。選択肢は次のとおりです。
 - テキストフィールド (フィルター値の直接入力の場合)
 - 選択リスト (アプリケーションでは可能な値すべてがドロップダウンメニューで表示され、ユーザーは値を1つ選択する必要があります)
 - スライダ (アプリケーションでは (指定した最小と最大の値を備えた) スライダが表示され、ユーザーはそのスライダを調整する必要があります)

- チェックボックス（ユーザーは1つ以上の値を選択できます。）
- ラジオボタン（ユーザーは値を1つのみ選択する必要があります）
- リストボックス（選択リストと同じですが、選択内容がドロップダウンメニューではなく、リストボックスに表示されます）

ユーザー入力に対する一部の選択肢では、オプションペインでの詳細な指定が必要です。

6 オプションペインを使用して、最小値や最大値の指定など、ユーザー入力を詳細に定義します。

7 終了したら [OK] をクリックします。

[表示] ペインにカラムフィルタープロンプトが表示されます。

分析でのイメージプロンプトの追加

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることで分析の基準を選択できます。たとえば、ユーザーは製品ラインナップのイメージから任意の製品をクリックできます。選択した製品は、基礎となる分析のフィルターとして使用されます。イメージプロンプトを作成するには、HTMLの<map>タグを使用してイメージマップ定義を作成する必要があります。

イメージプロンプトは、[プロンプト] タブで定義します。1つの分析に対して複数のイメージプロンプトを作成すると、それらのイメージプロンプトはリストされた順序（つまり上から下）で実行されます。

イメージプロンプトを追加または変更するには

1 [プロンプト] タブで [新規] アイコンをクリックし、イメージプロンプトを選択します。

2 イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスのキャプションボックスに、イメージプロンプトのキャプションを入力します。

このキャプションはユーザーが分析を実行したときに表示されます。キャプションには、、<center>、、<table>などのHTMLマークアップタグを含めることができます。

3 [説明] テキストボックスに説明を入力します（オプション）。

4 [イメージURL] フィールドにイメージの場所と名前を入力します。

自分専用のイメージプロンプトの場合は、自分だけがアクセスできる場所（c:\mycomputer\temp\map.gifなど）を指定できます。他のユーザーも使用するイメージプロンプトの場合は、汎用名前付け規則（UNC）の名前（\\A LLUSERS\graphics\map.gifなど）、またはすべてのユーザーがアクセスできるWebサイト（http://mycompany.com/imagemap.gifなど）を指定します。

5 [HTML] テキストボックスに、適切なHTMLの<map>タグとデータを入力します。

<area>要素を持つHTML

<map>ステートメントが必要です。各<area>要素には、shape=属性とcoords=属性が必要です。alt=属性を指定すると、この属性はエリアタイトルにマップされます。次に例を示します。

<map>

```
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0, 0, 50, 50">
```

```
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50, 0, 100, 50">
```

```
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0, 50, 100, 100">
```

```
</map>
```

- 6 HTML からイメージマップ情報を抽出するには、[HTML からイメージマップを抽出] リンクをクリックします。イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスに、[HTML]テキストボックスに入力したエリアタイトル、形状、座標が表示されます。
 - エリアタイトルの値は必要に応じて変更できます。ユーザーがマウスポインタをイメージエリア上で動かすと、このテキストが表示されます。
 - [カラム]テキストボックスの各エリアで、ユーザーがクリックしたときに渡すカラムの名前と、使用する値を入力します。

注: カラム名は、`テーブル.カラム名`の形式で完全修飾カラム名である必要があります。
 - カラム名にスペースが含まれている場合は、カラム名を二重引用符 (") で囲みます。次に例を示します。
 - Account."Account Country"
 - "Units shipped"
- 7 終了したら [OK] をクリックします。

[表示] ペインにイメージプロンプトが表示されます。
- 8 イメージプロンプトを表示するには、[プレビュー] ボタンをクリックします。イメージの任意のエリアをクリックすると、そのエリアに対応する基礎フィルターが表示されます。[更新] リンクをクリックすると、結果を確認できます。フィルター基準を変更した場合は、[更新] リンクをもう一度クリックすると、変更内容が結果に反映されます。

イメージプロンプトのプロパティを修正するには

- 1 プロンプトの [プロパティ] アイコンをクリックします。
- 2 イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスで、[キャプション]、[説明] および [イメージ URL] への変更を行います。
- 3 イメージマップを変更するには、ダイアログボックスの下部にあるイメージマップの変更リンクをクリックします。
- 4 終了したら [OK] をクリックします。

ステップ4: 分析の保存

分析の条件、レイアウトおよびオプションプロンプトの定義が終了したら、それらを保存します。

分析を終了して保存するには

- 1 [基準]、[結果]または[プロンプト]タブで、アイコンバーの右側にある[保存]または[名前を付けて保存]アイコンをクリックします。
- 2 分析を保存するフォルダを選択します。
注意:
[カスタムレポートの管理] 権限がユーザー役割に含まれている場合は、すべてのフォルダのレポートを作成、編集および保存できます。
- 3 分析の名前を入力します。
ヒント : すべてのユーザーが認識できる一貫した命名規則を使用してください。また、分析に名前を付けるときは余分な空白や記号（アポストロフィーなど）を使用しないでください。
- 4 分析の簡単な説明を入力します。
ヒント:
この説明から、ユーザーはその分析に履歴データが含まれているかリアルタイムデータが含まれているかを判断します。
- 5 [OK] をクリックします。

カスタム分析の公開

すべての従業員がレポートを使用できるようにする前に、レポートの内容と形式を確認するためにテストを行い、さらにレポートの依頼者から公開の承認を得てください。レビュー担当者は次の点を確認する必要があります。

- レポートに必要なカラムがすべて含まれている。
- カラムが正しく並べ替えられている。
- フィルターによってデータが正確に限定されている。
- グラフにデータがわかりやすく表示されている。

作成したレポートをリリースすることにより、社内のすべての従業員が使用できるようになります。リリースされたレポートは従業員の [レポートホームページ] の [共有カスタム分析] セクションに表示されます。

注 : [レポートホームページ] のカスタムレポートは、100個に制限されています。

レポートを公開するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[カタログ] をクリックして分析を検索します。
- 3 分析を開きます。
- 4 [保存] をクリックします。

- 5 レポートを保存するフォルダを選択します。
- 6 [OK] をクリックしてレポートを保存します。

レポートを公開すると、レポートを保存したフォルダにアクセスできるユーザーであれば、社内の他の従業員もこのレポートを表示できるようになります。作成した個人レポートは、後で実行、修正、または動的分析を行うために、マイフォルダに保存しておくことができます。

分析での関数の使用

SQL関数は、カラムの値に対してさまざまな計算を実行します。このセクションでは、Oracle CRM On Demandがサポートする関数の構文について説明します。また、リテラルの表し方についても説明します。サポートする関数には、集合関数、文字列関数、数学関数、カレンダーの日時関数、変換関数、システム関数があります。

これらの関数は、数式またはSQL式を使用できる箇所であればどこでも使用できます。次に例を示します。

- **カラム式**。詳細は、「[カラム式の設定](#) (ページ 1135)」を参照してください。
- **フィルター式**。詳細は、「[分析でのカラムへのフィルターの追加](#) (ページ 1117)」を参照してください。
- **ピン**。詳細は、「[分析でのカラムへのフィルターの追加](#) (ページ 1117)」を参照してください。

数式名

関数内でカラムを参照する際、その内部的な数式名を使用する必要があります。すべてのカラムには2つの名前があります。

- **カラムの表示名**は、ページ左側の「アクティブなサブジェクトエリア」セクションのフォルダ名の下に表示される名前です。この名前は、カラム見出し用のデフォルトラベルとして使用されます。この名前は、企業のOracle CRM On Demand管理者によって変更されたフィールド名や、ユーザーの言語設定によって変わります。
- **数式名**は、各カラムの固定内部名です。これらの名前は必ず英語になります。数式名は、ピリオドで区切られた2つの要素で構成されます。最初の要素は、フォルダ名に対応し、2つ目の要素はカラム名に対応します。フォルダ名またはカラム名内にスペースがある場合は、その要素を二重引用符で囲む必要があります。数式名のフォルダ名部分は、表示されるフォルダ名と同じである場合が多いですが、必ずしも同じであるとは限りません。

次の表では、特定のフォルダと、カラムの表示名に対応する数式名の例を示します。

| フォルダ名 | 表示名 | 数式名 |
|--------|---------|------------------------------------|
| 取引先 | 代表電話番号 | Account."Phone Number" |
| 取引先 | 年間売上 | Account."Annual Revenue" |
| 作成日 | 会計四半期/年 | "Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" |
| 所有ユーザー | ユーザーID | Employee."Employee ID" |

数式名の確認

カラムの数式名を確認するには、まずレポートにカラムを追加します。[式の編集[fx]] をクリックし、表示されるダイアログボックスで [カラム式] タブをクリックします。[カラム式] テキストボックスで、そのカラムの数式名を確認できます。

ヒント: [カラム式] ダイアログボックス上にカーソルがある状態で、アクションバーのカラムをクリックすると、そのカラムの数式名が直接、カーソルが置かれているテキストボックスに挿入されます（ただし、そのカラムはレポートのカラムリストには追加されません）。このショートカットは、[カラム式] ダイアログボックスでのみ有効です。SQLを入力できる他のダイアログボックスでは使用できません。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- [リテラルの表し方](#) (ページ 1192)
- [集合関数](#) (ページ 1193)
- [文字列関数](#) (ページ 1203)
- [数学関数](#) (ページ 1210)
- [カレンダーの日時関数](#) (ページ 1216)
- [変換関数](#) (ページ 1224)
- [システム関数](#) (ページ 1225)

リテラルの表し方

リテラルは、一定のデータ型に対応するNULL以外の値です。通常、リテラルは定数で、値が一切変更されることなくそのまま扱われます。リテラル値は、それが表すデータ型と対応している必要があります。

ここでは、各リテラルタイプを表す方法について説明します。

文字リテラル

文字リテラルは、文字、数字、記号などです。文字リテラルを表すには、文字列を一重引用符（'）で囲みます。リテラルの長さは、一重引用符の間の文字数で判断されます。

日時リテラル

SQL 92標準で定義されているタイプ指定の3種類の日時リテラル形式は、次のとおりです。

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

これらの形式は固定です。タイプ指定の日時リテラル形式を表すには、一重引用符で囲まれた日時文字列の前にキーワードDATE、TIME、TIMESTAMPを付けます。年以外の単位は、それが1桁の場合でも、2桁にする必要があります。

例：

CASE

 WHEN Opportunity. "Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

 ELSE 'Pre-2006'

END

数値リテラル

数値リテラルは、数値データ型の値を表します。数値リテラルを表すには、その数字を直接入力します。

数値リテラルを一重引用符で囲まないでください。囲んだ場合、文字リテラルと見なされます。

数値の前にプラス記号 (+) またはマイナス記号 (-) を付けることができます。これにより、その数値が正の値か負の値かを示します。数値には小数も含まれます。

浮動小数点数をリテラル定数として表すには、数値、文字の *E* (大文字または小文字) の順に入力し、その後ろに正の指数の場合はプラス記号 (+)、負の指数の場合はマイナス記号 (-) を付けます。整数、文字の *E*、指数記号の間に、スペースを入れることはできません。

例 :

52

2.98

-326

12.5E6

集合関数

集合関数は、複数の値に対して演算を実行し集計結果を作成します。集合関数は、ネストされた集合を、Oracle CRM On Demandで事前定義されたデフォルトの集合ルールを持つカラムの式で形成するために使用することはできません。

Avg

結果セットの式の平均値を計算します。引数には数値式を指定します。

構文:

AVG (*n_expression*)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

AvgDistinct

式のすべてのdistinct値の平均を計算します。引数には数値式を指定します。

構文:

AVG (DISTINCT *n_expression*)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

BottomN

式の引数（1からn）で、下からn個の値を順位付けます。1が最も小さい数値を表します。BOTTOMN関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。結果セットに表示する最下位の値を表します。1が最下位です。

注: 1つのクエリーには、1つのBOTTOMN式のみ含むことができます。

Count

式でNULL以外の値を含む行数を計算します。式は通常カラム名です。その場合、そのカラムでNULL以外の値を含む行数が返されます。

構文:

```
COUNT (expression)
```

説明:

expression 任意の式。

CountDistinct

COUNT 関数にdistinct 処理を追加します。

構文:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

説明:

expression 任意の式。

Count (*) (CountStar)

行数をカウントします。

構文:

COUNT(*)

たとえば、Factsという名前のテーブルに、200,000,000個のロウがあるとします。次のクエリーに対して次の結果が返されます。

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

最後のn個のロウ（現在のロウを含む）のデータの移動平均を計算します。

1 番目のロウの平均は、1 番目のロウの数値式と等しくなります。2 番目のロウの平均は、データの1 番目のロウと2 番目のロウを平均して計算されます。3 番目のロウの平均は、1 番目のロウから3 番目のロウを平均して計算され、それ以降も同様に計算されます。n 番目のロウに到達すると、平均は終わりからn 個のロウのデータを基に計算されます。

構文:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

説明:

numExpr 結果が数値になる任意の式。

integer 任意の正の整数。平均を計算するデータのロウの個数nを指定します。

Max

数値式の引数を満たすロウの最大値（最も大きい数値）を計算します。

構文:

```
MAX (expression)
```

説明:

expression 任意の式。

Median

数値式の引数を満たすロウの中央値（真ん中の値）を計算します。ロウ数が偶数の場合は、中央値は中央の2つのロウの平均値になります。この関数は、必ず倍精度浮動小数点型の値を返します。

構文:

MEDIAN (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Min

数値式の引数を満たすロウの最小値（最も小さい数値）を計算します。

構文:

MIN (expression)

説明 :

expression 任意の式。

NTile

NTILE

関数は、ユーザーが指定した範囲で、値の順位を決定します。順位の範囲を表す整数を返します。つまり、並べ替えられた結果データセットが複数のタイルに分割され、各タイルにほぼ同数の値が含まれます。

構文:

NTILE (n_expression, n)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n タイルの数を表す、NULL以外の任意の正の整数。

n_expression 引数がNULL 以外の場合、この関数は、レポートされた範囲内での順位を表す整数を返します。

n=100のNTile関数は、一般にパーセンタイルと呼ばれる数値を返します。1から100の範囲で表され、最も高い値が100です。この値は、Oracle BI ServerのPercentile関数の結果とは異なります。Percentile関数の結果は、SQL 92というパーセンタイル順位と同じもので、0から1までの値を返します。

Percentile

数値式の引数を満たす各値のパーセンタイル順位を計算します。パーセンタイル順位は、0（1番目のパーセンタイル）から1（100番目のパーセンタイル）の範囲をすべて含みます。

PERCENTILE 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、パーセンタイル順位を計算します。

構文:

PERCENTILE (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Rank

数値式の引数を満たす各値の順位を計算します。最大値には順位1が割り当てられ、以降の順位には整数（2、3、4、...）が順次割り当てられます。等しい値が複数ある場合は、同じ順位が割り当てられます（たとえば、1、1、1、4、5、5、7、... など）。

RANK 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、順位を計算します。

構文：

RANK (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

StdDev

STDDEV 関数は、値セットの標準偏差を返します。返される値の型は、倍精度浮動小数点型です。

構文：

STDDEV(*[ALL | DISTINCT] n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。
- 指定しない場合（デフォルト）、すべてのデータが計算に含まれます。

STDDEVに関連する関数として、次の2つの関数があります。

STDDEV_POP(*[ALL | DISTINCT] n_expression*)

STDDEV_SAMP(*[ALL | DISTINCT] n_expression*)

STDDEV_SAMP 関数は、STDDEV 関数と同義です。

StdDev_Pop

母分散および標準偏差の計算公式を使用して、値セットの標準偏差を返します。

分析

構文:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

説明:

numExpr 結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。

Sum

数値式の引数を満たすすべての値を加算して合計を計算します。

構文:

```
SUM (n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

SumDistinct

数値式の引数を満たすすべての値のうち、重複を排除した値を加算して合計を計算します。

構文:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

TopN

式の引数 (1からn) で、上からn個の値を順位付けします。1が最も大きい数値を表します。

TopN 関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文:

```
TOPN (n_expression, n)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。結果セットに表示する上位の数を表します。1が最上位です。

1つのクエリーには、1つのTOPN式のみ含むことができます。

動的集合関数

動的集合関数は、集合関数と同様に、入力としてレコードセットを使用します。ただし、集合関数がレコードセット全体に対して1つの集合結果を出力をするのに対して、動的集合関数はレコードの変化に応じて逐次集合結果を計算します。

このセクションでは、Oracle BI Serverでサポートされている動的集合関数について説明します。

MAVG

結果セット内の最後の n 個の로우（現在の로우を含む）のデータの移動平均を計算します。

構文:

MAVG (*n_expression*, *n*)

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。平均を計算するデータの로우の個数 n を指定します。

1番目の로우の平均は、1番目の로우の数値式と等しくなります。2番目の로우の平均は、データの1番目の로우と2番目の로우を平均して計算されます。3番目の로우の平均は、1番目の로우から3番目の로우を平均して計算されます。それ以降も同様に計算され、 n 番目の로우に到達するまで計算します。

MSUM

データの最後の n 個の로우（現在の로우を含む）の移動合計を計算します。

1番目の로우の合計は、1番目の로우の数値式と等しくなります。2番目の로우の合計は、データの1 - 2番目の로우を合計して計算されます。3番目の로우の合計は、データの1 - 3番目の로우を合計して計算されます。 n 番目の로우に到達すると、合計は終わりから n 個の로우のデータを基に計算されます。

構文:

MSUM (*n_expression*, *n*)

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。合計を計算するデータの로우の個数 n を指定します。

例:

次に、MSUM関数を使用したレポートの例を示します。

分析

| MONTH | REVENUE | 3_MO_SUM |
|-------|---------|----------|
| JAN | 100.00 | 100.00 |
| FEB | 200.00 | 300.00 |
| MAR | 100.00 | 400.00 |
| APRIL | 100.00 | 400.00 |
| MAY | 300.00 | 500.00 |
| JUNE | 400.00 | 800.00 |
| JULY | 500.00 | 1200.00 |
| AUG | 500.00 | 1400.00 |
| SEPT | 500.00 | 1500.00 |
| OCT | 300.00 | 1300.00 |
| NOV | 200.00 | 1000.00 |
| DEC | 100.00 | 600.00 |

RSUM

入力されたレコードの変化に応じて、動的合計を計算します。1番目のロウの合計は、1番目のロウの数値式と等しくなります。2番目のロウの合計は、データの1 - 2番目のロウを合計して計算されます。3番目のロウの合計は、データの1 - 3番目のロウを合計して計算されます。

構文:

`RSUM (n_expression)`

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

例:

次に、RSUM関数を使用したレポートの例を示します。

| MONTH | REVENUE | RUNNING_SUM |
|-------|---------|-------------|
| JAN | 100.00 | 100.00 |
| FEB | 200.00 | 300.00 |
| MAR | 100.00 | 400.00 |
| APRIL | 100.00 | 500.00 |
| MAY | 300.00 | 800.00 |

| | | |
|------|--------|---------|
| JUNE | 400.00 | 1200.00 |
| JULY | 500.00 | 1700.00 |
| AUG | 500.00 | 2200.00 |
| SEPT | 500.00 | 2700.00 |
| OCT | 300.00 | 3000.00 |
| NOV | 200.00 | 3200.00 |
| DEC | 100.00 | 3300.00 |

RCOUNT

レコードセットを入力とし、それまでに発生したレコードの数をカウントします。この関数の値は、クエリー内の各グループごとにリセットされます。いずれかのカラムに並べ替え順が定義されている場合、この関数は、並べ替えたカラムに隣接する同じ値については増分されません。この問題を回避するには、レポートのいずれのカラムにも並べ替え順を含めないか、すべてのカラムに並べ替え順を含めます。

構文:

RCOUNT (Expr)

説明:

Expr 任意のデータ型の式。

例:

次に、RCOUNT関数を使用したレポートの例を示します。

| MONTH | PROFIT | RCOUNT |
|-------|--------|--------|
| MAY | 300.00 | 2 |
| JUNE | 400.00 | 3 |
| JULY | 500.00 | 4 |
| AUG | 500.00 | 5 |
| SEPT | 500.00 | 6 |
| OCT | 300.00 | 7 |

RMAX

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最大値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文:

RMAX (expression)

説明:

expression 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例:

次に、RMAX関数を使用したレポートの例を示します。

| MONTH | PROFIT | RMAX |
|-------|--------|--------|
| JAN | 100.00 | 100.00 |
| FEB | 200.00 | 200.00 |
| MAR | 100.00 | 200.00 |
| APRIL | 100.00 | 200.00 |
| MAY | 300.00 | 300.00 |
| JUNE | 400.00 | 400.00 |
| JULY | 500.00 | 500.00 |
| AUG | 500.00 | 500.00 |
| SEPT | 500.00 | 500.00 |
| OCT | 300.00 | 500.00 |
| NOV | 200.00 | 500.00 |
| DEC | 100.00 | 500.00 |

RMIN

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最小値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文:

RMIN (expression)

説明:

expression 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例:

次に、RMIN関数を使用したレポートの例を示します。

| MONTH | PROFIT | RMN |
|-------|--------|--------|
| JAN | 400.00 | 400.00 |
| FEB | 200.00 | 200.00 |
| MAR | 100.00 | 100.00 |
| APRIL | 100.00 | 100.00 |
| MAY | 300.00 | 100.00 |
| JUNE | 400.00 | 100.00 |
| JULY | 500.00 | 100.00 |
| AUG | 500.00 | 100.00 |
| SEPT | 500.00 | 100.00 |
| OCT | 300.00 | 100.00 |
| NOV | 200.00 | 100.00 |
| DEC | 100.00 | 100.00 |

文字列関数

文字列関数は、文字に対してさまざまな操作を実行します。また、文字列に対して演算も行います。

ASCII

半角文字を0から255までの対応するASCIIコードに変換します。

構文:

```
ASCII (character_expression)
```

説明:

character_expression 結果が1文字のASCII文字になる任意の式。

複数の文字になる場合は、式の先頭の文字に対応するASCIIコードを返します。

BIT_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位はビットです。Unicode文字の長さは2バイトなので、16ビットに相当します。

構文:

BIT_LENGTH (character_expression)

説明 :

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

CHAR

0 から255 までの数値を対応するASCII コードの文字値に変換します。

構文:

CHAR (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が0から255までの数値になる任意の式。

CHAR_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。文字列の先頭と最後に付いている空白は、文字数としてカウントされません。

構文:

CHAR_LENGTH (character_expression)

説明 :

character_expression 結果が0から255までの数値になる任意の式。

CONCAT

この関数には2つの形式があります。最初の形式では、2つの文字列をつなぎ合わせます。2つ目の形式では、文字列連結文字を使用して、3つ以上の文字列をつなぎ合わせます。

構文1:

CONCAT (character_expression1, character_expression2)

説明 :

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

構文2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionx
```

説明：

string_expression 結果が文字列になる、文字列連結演算子（縦の2本線）で区切られた式。最初の文字列が2つ目の文字列とつなぎ合わされて中間文字列を作成し、以後次々と次の文字列につなぎ合わされます。

例：

```
Account. "Account Name" || '-' || Account. "Account Location"
```

結果は次のようになります。

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

指定した文字列を、別の文字列の指定した場所に挿入します。ターゲット文字列内の指定文字数分が置き換えられます。

構文：

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

説明：

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。挿入を受ける文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。挿入する文字列です。

n 1番目の文字列の先頭から数えた文字数を表す正の整数。ここに、2番目の文字列の一部が挿入されます。

m 1番目の文字列内の、2番目の文字列全体によって置換される文字数を表す正の整数。

LEFT

文字列の左側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文：

```
LEFT(character_expression, n)
```

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

n 文字列の左側から返される文字数を表す任意の正の整数。

LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。この長さに、文字列の最後に付いている空白文字は含まれません。

構文:

`LENGTH (character_expression)`

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

LOCATE

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。該当する文字列が見つからない場合、LOCATE関数は値0を返します。検索を開始する開始位置を指定する場合は、LOCATEN関数を使用します。

構文:

`LOCATE(character_expression1, character_expression2)`

説明:

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索対象の文字式の中で、この式を検索します。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

LOCATEN

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。この関数は、整数の引数により指定された位置から検索を始めることを除けば、LOCATE関数と同じです。文字列が見つからない場合は、LOCATEN関数は0を返します。返される位置番号は、整数の引数の値にかかわらず、文字列の先頭の文字を位置番号1とカウントして決定されます。

構文:

`LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)`

説明:

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

n 任意の正（ゼロ以外）の整数で、式の検索の開始位置を表します。

LOWER

文字列を小文字に変換します。

構文:

`LOWER (character_expression)`

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

OCTET_LENGTH

指定した文字列のビット数を、8ビットを基本単位として（バイト数）返します。

構文:

`OCTET_LENGTH (character_expression)`

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

POSITION

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。文字列が見つからない場合、関数は0を返します。

構文:

`POSITION(character_expression1 IN character_expression2)`

説明:

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

REPEAT

指定した式をn回繰り返します。nは正の整数です。

構文:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

文字列内の指定文字を、別の指定文字で置換します。

構文:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。この文字列内の文字が置換されます。

change_expression 結果が文字列になる任意の式。最初の文字列内の置換対象の文字を指定します。

replace_with_expression 結果が文字列になる任意の式。最初の文字列に挿入される置換文字を指定します。

RIGHT

文字列の右側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

n 1 番目の文字列の右側から返される文字数を表す任意の正の整数。

SPACE

空白スペースを挿入します。

構文:

```
SPACE (integer)
```

説明:

integer 結果が文字列になる任意の式。

SUBSTRING

元の文字列の任意の場所から文字を指定して、新規の文字列を作成します。

構文:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

starting_position 最初の文字列内の開始位置を示す正の整数。

例:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

結果:

```
CDEF
```

TRIM

文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

構文:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

説明:

type **LEADING** 文字列の先頭から指定の文字を削除します。

TRAILING 文字列の最後から指定の文字を削除します。

BOTH 文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

character 任意の半角文字1文字。character部分（一重引用符を含む）を省略すると、デフォルトで空白文字が使用されます。

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

注: 構文TRIM (character_expression) も有効です。これにより、先頭と最後のすべての空白が削除されます。

UPPER

文字列を大文字に変換します。

構文:

UPPER (character_expression)

説明:

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

数学関数

数学関数は、数学的な演算を実行します。

Abs

数値式の絶対値を計算します。

構文:

ABS (n_expression)

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Acos

数値式の逆余弦を計算します。

構文:

ACOS (n_expression)

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Asin

数値式の逆正弦を計算します。

構文:

ASIN (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Atan

数値式の逆正接を計算します。

構文:

ATAN (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Atan2

y/x の逆正接を計算します。ここで、 y は第1 数値式、 x は第2 数値式を表します。

構文:

ATAN2 (n_expression1, n_expression2)

説明 :

n_expression (1および2) 結果が数値になる任意の式。

Ceiling

非整数の数値式を整数に切り上げます。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文:

CEILING (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Cos

数値式の余弦を計算します。

構文:

COS (n_expression)

分析

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Cot

数値式の余接を計算します。

構文：

`COT (n_expression)`

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Degrees

式をラジアンから度に変換します。

構文：

`DEGREES (n_expression)`

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Exp

e を底とする数値のべき乗を計算します。

構文：

`EXP (n_expression)`

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

フロア

非整数の数値式を切り捨てて整数にします。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文：

`FLOOR (n_expression)`

説明：

1212 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

n_expression 結果が数値になる任意の式。

ログ

式の自然対数を計算します。

構文:

`LOG (n_expression)`

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Log10

式の10を底とする対数を計算します。

構文:

`LOG10 (n_expression)`

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Mod

第1数値式を第2数値式で割り、商の余りを返します。

構文:

`MOD (n_expression1, n_expression2)`

説明:

n_expression (1および2) 結果が数値になる任意の式。

Pi

pi の定数（円を直径で割って求める円周率）を返します。

構文:

`PI ()`

Power

第1数値式を取り込み、第2数値式で指定したべき乗を計算します。

構文:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

説明:

n_expression (1および2) 結果が数値になる任意の式。

Radians

式を度からラジアンに変換します。

構文:

```
RADIANS (n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Rand

0 - 1 の範囲内の疑似乱数を返します。

構文:

```
RAND()
```

RandFromSeed

シード値を基にした疑似乱数を返します。特定のシード値に対して、同じ乱数のセットが生成されます。

構文:

```
RAND (n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Round

数値式の桁を調整し、n桁の精度にします。

構文:

```
ROUND (n_expression, n)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 桁数を表す任意の正の整数。この桁に精度（少数位）が調整されます。

例:

```
ROUND (12.358, 2)
```

結果:

```
12.36
```

Sign

数値式の引数の結果が正の場合、値として1を返し、数値式の引数の結果が負の場合、値として-1を返します。また、数値式の引数の結果が0の場合は0を返します。

構文:

```
SIGN (n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Sin

数値式の正弦を計算します。

構文:

```
SIN (n_expression)
```

説明:

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Sqrt

数値式の引数の平方根を計算します。数値式は非負の数値になる必要があります。

構文:

SQRT (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が非負の数値になる任意の式。

Tan

数値式の正接を計算します。

構文:

TAN (n_expression)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Truncate

小数部分を切り捨てて、小数点以下を指定の桁数とした数値を返します。

構文:

TRUNCATE (n_expression, n)

説明 :

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 結果として返される小数点以下の桁数を表す任意の正の整数。

例 :

TRUNCATE (12.358, 2)

結果:

12.35

カレンダーの日時関数

カレンダーの日時関数は、日付、時刻、およびタイムスタンプのデータ型のデータを処理します。タイムスタンプのデータ型は、日付と時刻の組み合わせです。

すべての日付関数はISO

8601に準拠しています。木曜日を含む最初の完全な週がその年の最初の週となるため、このことは、Week_Of_YearおよびWeek_Of_Quarterなどの関数に特に影響します。日付関数の計算方法についての詳細は、ISO 8601規格を調べてください。

Current_Date

現在の日付を返します。日付はコンピュータで決定されます。この値には時刻の要素は含まれません。

構文:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

現在の時刻を返します。時刻はコンピュータで決定されます。値に日付コンポーネントは含まれていません。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文:

```
CURRENT_TIME (n)
```

説明：

n 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

Current_TimeStamp

現在の日付/タイムスタンプを返します。タイムスタンプはコンピュータで決定されます。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

説明：

n 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

Day_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何日目であるかを表す数値（1 - 92）を返します。

構文:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

分析

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayName

指定した日付の曜日（英語）を返します。

構文：

DAYNAME (*date_expression*)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfMonth

指定した日付が、その月の何日目であるかを表す数値を返します。

構文：

DAYOFMONTH (*date_expression*)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfWeek

指定した日付の曜日を示す数値（1 - 7）を返します。1は日曜日を表し、7は土曜日を表します。

構文：

DAYOFWEEK (*date_expression*)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfYear

指定した日付が、その年の何日目であるかを表す数値（1 - 366）を返します。

構文：

DAYOFYEAR (*date_expression*)

説明：

1218 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Hour

指定した時刻の時を表す数値（0 - 23）を返します。0は深夜0時を表し、23は午後11時を表します。

構文:

`HOUR (time_expression)`

説明:

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

Minute

指定した時刻の分を表す数値（0 - 59）を返します。

構文:

`MINUTE (time_expression)`

説明:

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

Month

指定した日付が、何月であるかを表す数値（1 - 12）を返します。

構文:

`MONTH (date_expression)`

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Month_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何か月目であるかを表す数値（1 - 3）を返します。

構文:

`MONTH_OF_QUARTER (date_expression)`

説明:

分析

date_expression 結果が日付になる任意の式。

MonthName

指定した日付の月名（英語）を返します。

構文:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Now

現在のタイムスタンプを返します。NOW関数は、CURRENT_TIMESTAMP関数と同じです。

注: この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

指定した日付が、その年の第何四半期であるかを表す数値（1 - 4）を返します。

構文:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Second

指定した時刻の秒を表す数値（0 - 59）を返します。

構文:

```
SECOND (time_expression)
```

説明:

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

TimestampAdd

TimestampAdd関数は、指定した間隔数を指定のタイムスタンプに追加します。単一のタイムスタンプを返します。

構文:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

説明:

interval 間隔単位を指定します。次の値が有効です。

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

integer_expression 結果が整数値になる任意の式。追加する間隔の数です。

timestamp_expression 計算の基になるタイムスタンプ。

integer-expression またはtimestamp-expression にNULL 値を指定すると、戻り値がNULL 値になります。

最も単純な状況では、この関数は指定した整数値 (integer_expression) を、intervalの指定に基づいて、タイムスタンプの該当する単位に加算します。1週に加算は7日の加算に、1四半期に加算は3か月の加算に換算されます。負の整数値を指定すると、減算されます (時間が戻ります)。

指定された単位でオーバーフローが発生 (たとえば、60秒、24時間、12か月を超えるなど) すると、それに応じた量を次の単位に加算する必要が生じます。たとえば、タイムスタンプの日付に加算すると、オーバーフローの処理に、(うるう年も含め) 各月の日数が考慮されます。

タイムスタンプの月に対し加算する場合は、結果として算出されたタイムスタンプが有効な日付の値であるかが、TimestampAdd関数によって確認されます。たとえば、2000-05-31に1か月加算した場合、2000-06-31にはなりません。6月31日が存在しないためです。この場合、その月の最終日まで日付を戻します。この例では、2000-06-30です。

同様の問題が、うるう年の2月29日のタイムスタンプに、年を加算した場合にも発生します。加算後の年がうるう年ではない場合、日付が28に変更されます。

次に、TimestampAdd関数の例を示します。

分析

次のコードでは、2000-02-27

14:30:00に3日加算した結果のタイムスタンプを求めています。2000年はうるう年のため、単一のタイムスタンプ2000-03-01 14:30:00が返されます。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

次のコードでは、1999-07-31 0:0:0に7か月加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ2000-02-29 00:00:00です。この年の場合、2月が29日で終わるため、日付が31から減少している点に注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

次のコードでは、2000-07-31 23:35:00に25分加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ2000-08-01 00:00:00です。オーバーフロー処理により、月の値まで変更されていることに注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

2つのタイムスタンプの間隔を、指定した間隔単位の総数で返します。

構文:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

説明:

| | |
|------------------------------|---|
| <i>interval</i> | 間隔単位を指定します。次の値が有効です。 SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR |
| <i>timestamp_expression1</i> | 2つ目のタイムスタンプから引き算をするタイムスタンプ。 |
| <i>timestamp_expression2</i> | 2つ目のタイムスタンプ。このタイムスタンプからtimestamp_expression1 が引かれて、差が求められます。 |

timestamp-expression パラメータがNULL 値の場合、戻り値がNULL 値になります。

この関数では、まず、指定したintervalパラメータに相当するタイムスタンプ単位が判断されます。たとえば、SQL_TSI_DAYは日付が単位となり、SQL_TSI_MONTHは月が単位となります。

次に、両方のタイムスタンプの、指定したintervalパラメータよりも上位の単位に注目し、それぞれのタイムスタンプの間隔総数を計算します。たとえば、指定したintervalが月単位である場合、月単位と、その年単位に12をかけた数値を加算して、それぞれのタイムスタンプの合計月数を計算します。

最後に、1番目のタイムスタンプの合計月数を2番目のタイムスタンプの合計月数から引きます。

日付の差を計算する場合は、両方のタイムスタンプ表現から時間値を切り捨て、日付値を引きます。

週の差を計算する場合は、日数で差を求め、それを7で割ってから切り上げます。

四半期の差を計算する場合は、月数で差を求め、それを3で割ってから切り上げます。

年の差を計算する場合は、月数で差を求め、それを12で割ってから切り上げます。

TimestampDiff 関数と結果の例

次のコードでは、1998-07-31 23:35:00と2000-04-01 14:24:00の日付の差を求めています。戻り値は610です。2000年がうるう年のため、日付が1日加算されていることに注意してください。

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP' 1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP' 2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何週目であるかを表す数値（1 - 13）を返します。

構文:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Week_Of_Year

指定した日付が、その年の何週目であるかを表す数値（1 - 53）を返します。

構文:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

年

指定した日付の年を返します。

構文:

```
YEAR (date_expression)
```

説明:

date_expression 結果が日付になる任意の式。

例:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

変換関数

変換関数は、値の形式の変換に使用します。

Cast

値またはNULL値のデータ型を、別のデータ型に変更します。別のデータ型を要求する関数または演算で値を使用する前に、データ型の変更を行う必要があります。

構文:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

サポートされている以下のデータ型に変換できます。

```
CHARACTER 、 VARCHAR 、 INTEGER 、 FLOAT 、 SMALLINT 、 DOUBLE PRECISION 、 DATE 、 TIME  
、 TIMESTAMP 、 BIT 、 BIT VARYING 。
```

元のデータ型によっては、特定のデータ型に変換できない場合があります。たとえば、元のデータ型がBIT文字列の場合、サポートされている変換後のデータ型は文字列か別のBIT文字列です。

例:

次の最初のコードでは、Annual Revenuesを整数に変更（CAST）し、小数点以下の桁数を削除しています。さらに文字に変更し、文字リテラル（テキスト「K」）と連結しています。

```
CAST ( CAST ( Account. "Account Revenue" / 1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

CAST関数を使用する場合、CAST関数により値の最後に追加の空白が返される場合があります（例: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*'は"2012 *"を返します）

この問題を回避するには、戻り値の長さを次のように指定します。

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

IfNull

式の結果がNULL値になるかどうか調べ、NULL値になる場合は指定した値をその式に割り当てます。

構文:

1224 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37
2018年8月版

IFNULL (expression, value)

ValueOf()

VALUEOF関数は、セッション変数の値を参照するために、式ビルダー（フィルター）で使用します。詳細は、「[分析でのセッション変数](#)（ページ 1229）」を参照してください。

VALUEOF 関数の引数として、セッション変数を使用します。セッション変数は、名前を使って参照します。

例：

NQ_SESSION.CURRENT_YEAR という名前のセッション変数の値を使用するには

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE... END
```

セッション変数は完全修飾名で参照する必要があります。

システム関数

システム関数は、セッションに関連する値を返します。

ユーザー

現在のOracle CRM On Demandユーザーの情報を返します。

Oracle CRM On

Demandリリース18以前でユーザーが作成された場合は、ユーザー情報は各ユーザーに対して一意のユーザーIDになります。

Oracle CRM On

Demandリリース19以降でユーザーが作成された場合は、ユーザー情報はユーザーレコード行IDになります。ユーザーIDを取得するには、VALUEOF関数およびセッション変数REPLUSERを次のように使用します。

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

構文：

```
USER ()
```

演算子

演算子は式要素を結合して、式で使用する特定の比較タイプを作成するのに使用されます。

| 演算子 | 式で使用する関数 |
|-----|------------|
| + | 加算用のプラス記号 |
| - | 減算用のマイナス記号 |
| * | 乗算用の乗算記号 |

| 演算子 | 式で使用する関数 |
|-----|---|
| / | 除算用の除算記号 |
| | 文字列連結 |
| (| 始め丸括弧（グループ演算用） |
|) | 閉じ丸括弧（グループ演算用） |
| > | より大きい（値が比較する値より大きいことを示す） |
| < | より小さい（値が比較する値より小さいことを示す） |
| = | 等号（値が同じであることを示す） |
| <= | 以下（値が比較する値以下であることを示す） |
| >= | 以上（値が比較する値以上であることを示す） |
| <> | 等しくない（値が比較する値より大きいか小さく、同じではないことを示す） |
| AND | AND結合子（1つ以上の条件をすべて含んだ複合条件を形成することを示す） |
| または | OR 結合子（1つ以上の条件のいずれかが含まれる複合条件を形成することを示す） |
| NOT | NOT 結合子（条件が満たされない場合を示す） |
| , | カンマ（リストの要素を区切るために使用） |

Caseステートメント

Case ステートメントは、カラム値ごとに異なる結果を生成する条件式を作成するための構築ブロックです。

Case (Switch)

Case ステートメントのこの形式は、CASE（Lookup）形式とも呼ばれます。expression1 の値を調べ、次にWHEN 式を調べます。expression1 と任意のWHEN 式が一致する場合は、対応するTHEN 式の値を割り当てます。

expression1 が複数のWHEN 句の式に一致する場合、最初に一致したWHEN 句に続く式だけが割り当てられます。

どのWHEN式も一致しない場合は、ELSE式で指定された値を割り当てます。ELSE式が指定されない場合は、NULL値が割り当てられます。

Case (If) ステートメントも参照してください。

構文:

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
  {WHEN expression... THEN expression...}
  ELSE expression
END
```

説明:

CASE

CASEステートメントを開始します。1つの式、1つ以上のWHEN およびTHEN ステートメント、オプションのELSE ステートメント、およびEND キーワードが続く必要があります。

WHEN

満たす条件を指定します。

THEN

対応するWHEN式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

ELSE

どのWHEN条件も満たされない場合に割り当てる値を指定します。指定しない場合は、ELSE NULLとみなされます。

END

CASEステートメントを終了します。

例

```
CASE Score- par
  WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
  WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
  WHEN -3 THEN 'Three under par'
  WHEN -2 THEN 'Two under par'
  WHEN -1 THEN 'Birdie'
  WHEN 0 THEN 'Par'
  WHEN 1 THEN 'Bogey'
  WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
  ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

前述の例では、WHENステートメントは厳密に等しくならなければなりません。この例を示します。

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

このWHEN条件は、比較演算子が許可されていないため無効です。

Case (If)

Case ステートメントのこの形式は各WHEN 条件を評価し、条件が満たされる場合は、対応するTHEN 式の値を割り当てます。

どのWHEN条件も満たされない場合は、ELSE式で指定されたデフォルトの値を割り当てます。ELSE式が指定されない場合は、NULL値が割り当てられます。

Case (Switch) ステートメントも参照してください。

構文:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}
    ELSE expression
END
```

説明:

CASE

CASEステートメントを開始します。1つ以上のWHENおよびTHENステートメント、オプションのELSEステートメント、およびENDキーワードが続く必要があります。

WHEN

満たす条件を指定します。

THEN

対応するWHEN式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

ELSE

どのWHEN条件も満たされない場合の値を指定します。指定しない場合は、ELSE NULLとみなされます。

END

CASEステートメントを終了します。

例

CASE

```
    WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
```

```
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
```

```

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END

```

CASEステートメントのSwitch形式とは異なり、If形式のWHENステートメントは比較演算子を許可します。この例を示します。

```

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

```

このWHEN条件は有効です。

分析でのセッション変数

セッション変数には、ユーザーの事前定義値が保持され、ユーザーがOracle CRM On Demandにログインすると初期化されます。初期化されたセッション変数は、セッション時に変更されることはありません。セッション変数は、ユーザーのプライベート値であり、セッション変数の各インスタンスは別のユーザーの別の値で初期化できます。セッション変数は、タイトルビュー、ナレーティブビュー、カラムフィルタ、カラム式、ダッシュボードのプロンプトなどの領域で参照できます。

最も一般的な使用は、レポートのカラムフィルタの条件でのセッション変数の参照です。この場合は、結果を動的に制限できます。この制限は、現在の会計年度や月などのセッション変数の値に基づいています。

セッション変数は、構文NQ_SESSION.{Variable Name}を使用して参照されます。セッション変数をカラム式で使用するには、セッション変数の参照に構文VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)を使用します。

| セッション変数 | 説明 |
|-----------------------|--|
| CURRENT_DT | 現在の日時。 |
| COMPANY_LANG | 企業のデフォルト言語。 |
| COMPANY_TIMEZONE | 企業のデフォルトタイムゾーン。 |
| COMPANY_TMPLT_COUNTRY | 企業のデフォルトの国。 |
| CONTEXT_ID | ブックセレクタで現在選択されているカスタムブックまたはユーザーのID。 |
| CURRENT_MONTH | ユーザーのセッションの現在の会計月。値の範囲は1から12です。 |
| CURRENT_QTR | ユーザーのセッションの現在の会計四半期。値の範囲は1から4です。 |
| CURRENT_YEAR | ユーザーのセッションの現在の会計年度。4桁の値（例：2011）です。 |
| DISPLAYNAME | 現在のユーザー名。 |
| INC_SUBITEM | ブックセレクタで現在選択されている [サブ項目を含める] チェックボックスの値。 |
| LAST_QTR | 前四半期。 |

分析

| | |
|--------------------------------|--|
| LAST_QTR_YEAR | 前四半期の年。 |
| LAST_YEAR | 前年。 |
| NEXT_QTR | 次四半期。 |
| NEXT_QTR_YEAR | 次四半期の年。 |
| NEXT_YEAR | 来年。 |
| PREFERRED_CURRENCY | 分析通貨プロンプトでの通貨選択を示します。 |
| QAGO | 過去1四半期の日付（完全な日付の前に会計カレンダー定義コードを付加） |
| QTR_BEFORE_LAST | 過去2四半期。 |
| QTR_BEFORE_LAST_YEAR | 過去2四半期の年。 |
| REPLUSER | 現在のユーザーのログインID。 |
| SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | サーバーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。 |
| USER_ALIAS | 現在のユーザーのエイリアス。 |
| USER_BUSINESS_UNIT | 現在のユーザーのビジネスユニット |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1 | ユーザーのビジネスユニット階層のレベル1のビジネスユニット |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2 | ユーザーのビジネスユニット階層のレベル2のビジネスユニット |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3 | ユーザーのビジネスユニット階層のレベル3のビジネスユニット |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4 | ユーザーのビジネスユニット階層のレベル4のビジネスユニット |
| USER_COMPANY_CURCY | 企業のデフォルト通貨。 |
| USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | ユーザーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。 |
| USER_COUNTRY | 現在のユーザーの国 |
| USER_DEFAULT_CURCY | ユーザーのデフォルト通貨。 |
| USER_DEPARTMENT | 現在のユーザーの部門 |
| USER_DIVISION | 現在のユーザーの部署 |

| | |
|-----------------------------|--|
| USER_FISCAL_CALENDAR | 現在のユーザーの会計年度の最初の月。 |
| USER_ID | 現在のユーザーの一意的システムID |
| USER_LANG | ユーザーのデフォルト言語。 |
| USER_LAST_REFRESH_DT | 履歴データの最新更新の開始に関する、ユーザーのタイムゾーンでのタイムスタンプ。 |
| USER_MANAGER_ALIAS | 現在のユーザーのマネージャのエイリアス |
| USER_REFRESH_COMPLETE_DT | 履歴データの最新更新の終了に関する、ユーザーのタイムゾーンでのタイムスタンプ。 |
| USER_REGION | 現在のユーザーの地域 |
| USER_REPORTS_TO | 現在のユーザーのマネージャ |
| USER_ROLE | 現在のユーザーの役割 |
| USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET | ユーザーのタイムスタンプとサーバーのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。 |
| USER_SUBREGION | 現在のユーザーのサブ地域 |
| USER_TIMESTAMP | ユーザープロフィールに定義されているタイムゾーン設定に基づいたユーザーのタイムスタンプ。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。 |
| USER_TIMEZONE | ユーザープロフィールに定義されているタイムゾーンの記述。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。 |
| YAGO | 1年前の日付（完全な日付の前に会計カレンダー定義コードを付加）。 |
| YEAR_MINUS_THREE | 3年前。 |
| YEAR_MINUS_TWO | 2年前。 |
| YEAR_PLUS_TWO | 現在から2年間。 |

レポートのパフォーマンスについて

大量のデータとユーザーを管理する企業にとって、レポートのパフォーマンスは関心の対象です。レポートのニーズが増えて高度になるにつれて、レポートのパフォーマンスがより重要になります。Oracle CRM On Demandが、キャッシュを使用して様々な時間にデータを効率的に補整および処理する方法を理解すると、パフォーマンスが最大のレポートの作成に役立ちます。

このトピックでは、応答時間を短縮する組み込みのキャッシュメカニズムの他、夜間更新時および分析サブジェクトエリアではなくレポートサブジェクトエリアを使用した場合の予想パフォーマンスについて説明します。レポートのパフォーマンスの詳細は、「[実績の最適化](#) (ページ 1233)」を参照してください。

キャッシュについて

分析サブジェクトエリアを使用してレポートおよびクエリーを実行する場合は、クエリー結果がキャッシュされます。クエリーキャッシュを使用すると、Oracle CRM On Demandでは、後続のクエリーリクエストをデータベースに再度アクセスすることなく迅速に処理できます。この削減により、クエリーの応答時間が速くなります。クエリーの応答時間が速くなる以外に、この機能によってネットワークリソースが節約され、費用のかかるデータベース処理が不要になります。このクエリーキャッシュを利用するために、クエリーが完全に一致している必要はありません。以前に実行したクエリーのサブセットにフィルター条件を指定した場合、または同じクエリーでカラムが少ない場合でも、以前のクエリーで生成されたキャッシュを使用できます。データ表示は、クエリーキャッシュで完全に考慮されます。データベースは増分更新時に更新されるため、更新後に新しいクエリーのセットが実行された場合、クエリーキャッシュは削除され、再移入されます。

クエリーキャッシュは、分析サブジェクトエリアを使用したレポートおよびクエリーの場合のみサポートされます。リアルタイムのレポートおよびクエリーで、クエリーキャッシュは使用できません。ただし、リアルタイムと履歴の両方のレポートおよびクエリーでは、Webサーバーキャッシュが使用されます。Webサーバーキャッシュは、Oracle CRM On Demandでサポートされているクエリーキャッシュと同じではありません。リアルタイムおよび履歴のクエリーに対するWebサーバーキャッシュは、作成後または使用後に少なくとも10分間は存在しますが、60分経過すると削除されます。実行されるリクエスト数によって、クエリーは60分未満で削除される場合もあります。

分析（履歴）レポートとレポート（リアルタイム）レポートの比較

分析（履歴）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーは、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーと比較して短時間で処理されます。分析サブジェクトエリアでは、分析およびレポート用に設計され、最適化された専用のデータウェアハウスが使用されます。しかし、リアルタイムサブジェクトエリアでは、トランザクション活動をサポートするために最適化されたデータベースが使用されます。このデータベースでは、少量のレコードの読み取り、書き込み、更新が非常に速く実行されます。このため、リアルタイムサブジェクトエリアが使用される場合、クエリーはデータベースリソースを競合して使用する必要があると同時に、Oracle CRM On Demandとリアルタイムクエリーの両方のパフォーマンスに影響を与えるOracle CRM On Demandのトランザクション更新の必要性に対応する必要があります。最新データのレポートをサポートするため、リアルタイムサブジェクトエリアではクエリーキャッシュは使用できません。このクエリーキャッシュでは、同一のクエリーの場合でもクエリーパフォーマンスの問題がさらに低減します。

リアルタイムサブジェクトエリアは、最新データの取得が重要である場合、または履歴サブジェクトエリアではレポート作成ニーズが満たされない場合のみ使用してください。

夜間更新時のレポートパフォーマンス

リアルタイムレポートクエリーのパフォーマンスは、夜間更新プロセス時に多少影響を受けます。これは、リクエストを処理するために取得したデータが、履歴サブジェクトエリアを制御するデータウェアハウスにデータを移入するために、夜間更新プロセスでも読み取られているためです。ただし、履歴レポートクエリーのパフォーマンスは夜間更新プロセス時に影響を受けません。これは、データウェアハウスのスナップショットが夜間更新の開始時に取得され、ユーザーはその複製されたコピーに移動するためです。夜間更新の完了時に、ユーザーは更新されたデータウェアハウスに自動的に再移動します。この機能はユーザーには透過的です。

実績の最適化

レポートまたは分析にアクセスするたびに、データベースからデータが取得され、レポートサーバーで処理されて、ページに表示されます。分析が複雑になるほど、データベースにクエリーしてデータを取得し、表示するまでに時間がかかる可能性が高くなります。このトピックでは、できるかぎり短時間で表示されるレポートを作成するためのガイドラインを示します。

作業前の準備。 次の操作を実行します。

- Oracle CRM On Demandで使用可能な作成済みレポートを確認します。これらのレポートはほとんどのレポート作成ニーズに対応している可能性があります。
- トレーニングコースを受講します。
- レポート要件を収集し、関係者の承認を得ます。
- ブラウザの設定を確認して、ブラウザクライアントのパフォーマンスが適切に設定されていることを確かめます。
- レポートのパフォーマンスを確認します。詳細については、「[レポートのパフォーマンスについて](#) (ページ 1231)」を参照してください。

サブジェクトエリアについて

レポートおよび業務の要件に応じて2種類のサブジェクトエリアを使用できます。

レポートを作成する場合は、必ず分析サブジェクトエリアを使用してください。このサブジェクトエリアは、クエリーのパフォーマンスを向上させるために構築された専用データウェアハウスを使用して作成されています。分析サブジェクトエリアのデータウェアハウスは毎日更新され、このサブジェクトエリアを使用して作成したレポートの結果は大規模で複雑なクエリーを使用した場合でも、レポートサブジェクトエリアを使用した場合より迅速に表示されます。

レポートサブジェクトエリアの構築に使用するデータベースはアプリケーションの他のユーザーランザクションを生成するデータベースと同じであるため、レポート用のデータを取得するときにアプリケーションとリソースが競合します。

レポートサブジェクトエリア使用時のガイドライン

レポートサブジェクトエリアを使用する場合、次のガイドラインに従ってください。

- 可能な場合は、[住所 (詳細)] フォルダのフィールドを使用します。
- 可能な場合は、次の要素を使用しないようにします。
 - カスタムピックリストフィールド。
 - [所有ユーザー] フォルダのフィールド。かわりに、[所有者] フィールドを使用します。
 - [取引先] フォルダ内の [プライマリ担当者] フォルダのフィールド。
 - [日付] フィールドまたは [日時] フィールドのCAST関数。
 - [親取引先]、[最終変更者]、[作成者]、[マネージャ] の各フィールド。
 - [作成日]、[クローズ日] などの日付型フォルダのフィールド。

これらのフォルダの日付属性を週、月、四半期または年でグループ化する簡便な方法がありますが、この方法を使用するとクエリーが複雑になり、レポートのパフォーマンスに影響する場合があります。日付フォルダのフィールドに関するパフォーマンス問題が発生する場合は、[プライマリレコードタイプ]フォルダの[日付]フィールドまたは[日時]フィールドを使用してみてください。たとえば、[クローズ日] フォルダの

フィールドを選択するのではなく、商談サブジェクトエリアを開き、[商談] フォルダの [クローズ日] フィールドを選択します。

パフォーマンス向上のガイドライン

パフォーマンスを向上させるには、次のガイドラインに従ってください。

レポートを増分で作成する

次の操作を実行します。

- 小規模に作成を開始し、テストしながら構築を進めます。使用するフィールド数も最初は少なくし、徐々にカラムを追加していきます。
- フィルターをテストして最適な使用順序を見つけます。
使用する順序を変更することでパフォーマンスが向上または低下する可能性があります、その順序は試行錯誤して見つけるしかありません。

フィールド間またはカラム間でのレコードタイプの使用は最小限に抑える

次のガイドラインに従います。

- **カラム。** 分析の複数のレコードタイプからカラムを選択すると、データクエリーが複雑になります。結果の表示速度に影響します。そのため、レポートにクロスレコードタイプフィールドを含める場合はこの点を考慮する必要があります。
- **カラムセクター。** 同じレコードタイプ内のすべてのカラムセクターを保持します。可能な場合は、複数のレコードタイプ間でのカラムセクターは使用しないでください。
- **プロンプト。** すべてのプロンプト参照フィールドを同じレコードタイプフォルダ内で作成するよう心がけます。

インデックス付きフィールドの使用

次の操作を実行します。

- リアルタイムレポートのデータをフィルターする場合は、インデックス付きフィールドを使用します。
インデックス付きフィールドは、レポート結果の表示にかかる時間を短縮するように最適化されています。
- データを設定する場合は事前に計画を立て、インデックス付きフィールドに適切なデータを保存します。
この方法に従うことにより、インデックス付きフィールドを使用したレポートを構築し、最適な箇所に組み込むことができます。Oracle CRM On Demandには一定のインデックス付きカスタムフィールドが用意されています。インデックス付きカスタムフィールドの数はフィールドタイプおよびレコードタイプによって異なります。

組織の階層を5レベルまでに制限する

組織階層のユーザーの位置が高いほど、多くのデータが返されるため、レポートの実行が遅くなります。階層は最大5レベルまでに制限してください。

フィルターの使用

フィルターを使用することで、分析にアクセスしたときに返されるデータの量が制限されます。フィルターを使用すると、レポートの実行速度が向上します。

- レポート作成を開始する前にフィルターを適用します。データ量が膨大な場合は、レポートのプレビューを実行する前にフィルターを適用します。
- ドライビングレコードタイプを優先的にフィルターします。たとえば、活動サブジェクトエリアを使用する場合には活動をフィルターします。
- 最初に制限が多いフィルターを選択し、試しながら必要に応じて制限を緩和していきます。

ただし、フィルターを追加する場合には、次のガイドラインに従ってください。

- フィルターで、内在するCASE式を使用するカラムを参照すると、式およびその式に関連する処理によってはレポートのパフォーマンスが低下する可能性があります。CASE文などの式を使用するフィールドをフィルターするときは、フィルターを試しながら、レポートのパフォーマンスにどう影響するかを確認してください。
- CASE式を使用する前に、次のことを考えてください。
 - この分類はOracle CRM On Demandの Workflow関数で実行できますか？
 - この分類コードは他のレポートに存在しますか？存在する場合は、新しいカラムを作成し、そのカラムを設定するワークフローを作成することを検討します。
- すべての [日時] フィールドにはタイムゾーンの変換処理があり、この処理がレポートのパフォーマンスに影響するため、カスタム [日付] フィールドをフィルターするレポートはカスタム [日時] フィールドをフィルターする同様のレポートより短時間で実行される可能性があります。フィルターにはなるべくカスタム [日時] フィールドではなく、カスタム [日付] フィールドを使用してください。
- 異なるレコードタイプまたはカラムでのOR句の使用(たとえば、SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical')は避けます。かわりに次のようにします。
 - OR句を削除し、ピボット表で分類を続けます。
 - レポートを複数の小さいレポートに分割し、連結分析を使用して結果をマージします。

ガイドラインに従ってプロンプトを定義する

Oracle CRM On

Demandの [分析の作成と表示] ページのステップ3に従って、レポートのプロンプトを定義できます。ユーザーはこれらのプロンプトを利用して、完成済みレポートにアクセスし、レポートのデータを制限するための選択を行うことができます。プロンプトを使用したレポートを実行する場合、プロンプトとレポートの処理時間がユーザー経験に影響します。

レポートにプロンプトを追加する場合は、次のガイドラインに従います。

- レポートに使用するプロンプトの数を最小限に抑えます。
- イメージプロンプトに高解像度のイメージを使用することを避けます。100dpiを超えるイメージをレポートに使用しないことをお勧めします。パフォーマンスを重視する場合、使用するイメージの解像度を50dpi以下に抑えます。
- プロンプトを定義する場合、パフォーマンスを最高にするには、ユーザーに表示する値のメニューで [なし] またはすべての値を選択します。限定されたフィルター値を選択しないでください。このオプションを選択すると、レポートに表示するプロンプトの選択が制限されます。制限はレポートに適用する他のフィルターおよびプロンプトに基づいて決まります。レポートに大量のデータを使用する場合、このオプションを選択するとレポートのパフォーマンスが低下します。

[なし]、すべての値、限定されたフィルター値の各オプションを選択するかどうかを決める場合は、レポートのパフォーマンスレベルと選択可能な値の最適表示とのバランスをとることをお勧めします。

詳細レポートへのドリルダウンリンクの設定

長大なデータテーブルおよびグラフを表示するレポートを作成するのではなく、次のようにします。

- 概要情報またはトレンドを示す初期レポートを作成し、ユーザーがそこから詳細情報にドリルダウンするように設計します。
- 最初のレポートのデータをターゲットにして、より詳細な情報のレポートを作成します。概要レポートへのドリルダウンリンクを設定します。

次の手順では、レポートをテーブルにリンクする方法を説明します。

レポートをテーブルにリンクするには

- 1 カラムの書式設定のアイコンをクリックして、[カラムのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。
- 2 [カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 値のインタラクションタイプのドロップダウンリストから [移動] を選択します。
- 4 [他の分析に移動] フィールドで、ドリルダウンする詳細レポートを参照し、[OK] をクリックします。

集合演算の数を制限する

高度な機能を利用してクエリーを結合できます。クエリーで結合や交差などの集合演算やその他の結合操作を実行して、最終的なレポートを作成できます。結合するクエリー結果の数が多いほど、最終レポートの実行にかかる処理時間は長くなります。処理時間を短くするには、集合演算の数を3つ以内に制限します。

HTMLコードとナレーティブをわかりやすくする

SQLに関連するHTMLを使用する場合は、次のことを実行します。

- HTMLをわかりやすく簡潔にし、不要なタグや余分な情報を含めないようにします。
- ナレーティブをわかりやすく簡潔にし、不要な手順を含めないようにします。

ナレーティブを簡潔にすると、フォーマットの指定が効率的になり、パフォーマンスの問題が少なくなります。

ピボット表のカラムを削除する

ピボットテーブルを使用すると、複数のレポートを作成しなくてもレポートを複数のビューに表示できますが、パフォーマンスに影響する場合があります。可能なかぎり、ピボットテーブル内で使用されているレポート基準（ステップ 1 - [条件を定義]）からカラムを削除してください。

グラフのピボット結果を使用する

可能なかぎり、グラフを使用する各ピボットテーブルには、別のグラフビューを作成するのではなく、グラフのピボット結果を使用します。Oracle CRM On Demandはグラフをピボットテーブルで同時に作成するのではなく、それぞれ個別に作成する必要があるため、分析に複数のグラフを使用すると、処理時間が長くなる可能性があります。

レポートをスケーラブルにする

すべての本番データをインポートする前のテストではレポートがうまく実行される場合があります。すべての本番データをインポートし、データ量が増えると、レポートのパフォーマンスが低下します。Oracle CRM On Demandの実装途中では、すべての本番データをインポートした後で再テストしてレポートをチューニングする時間を考慮する必要があります。

最適化されたコードフィールドおよびUTCフィールドをフィルターで使用する

多くのレポートサブジェクトエリアでは、ディメンションにフィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化された特別なフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたはUTCという語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。レポートでは、最適化されたフィールドと最適化されていないフィールドの両方で同じ結果が生成されますが、最適化されたフィールドをフィルターでを使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、最適化されていないフィールドを使用するよりも高速です。フィルター条件でこれらのフィールドを使用した場合、追加の表結合が減少し、企業のタイムゾーンに基づいたタイムスタンプ変換が回避されます。

注：これらの最適化されたフィールドは、サポートされているすべての言語の翻訳をサポートしていますが、レコードタイプの名前変更はサポートしていません。

特定のレポートサブジェクトエリアに最適化されたフィルター処理フィールドが存在するかどうかを確認するには、そのサブジェクトエリアのオンラインヘルプを参照し、「最適化されたフィルター処理フィールド」という見出しを検索します。

分析の結合

結合分析は複数の基準の結果を単一の分析に結合する分析で、2つ以上のサブジェクトエリアをクエリーすることで新しい結果を生成します。この技法を使用すると、複数の基準を結合できるため、他の場合では存在しない複数の結合をシミュレートできます。結合分析の各カラムには、サブジェクトエリアに対する複数クエリーの結果が含まれています。結合分析内の各基準は、同じまたは異なるサブジェクトエリアを使用して作成できます。演算子を使用すると、各基準で生成されたデータセットと他のデータセットとの関係を定義できます。

分析の結合の詳細は、My Oracle Supportの次の記事をお読みください。

- [What is a Combined Analysis \(Doc ID 2319063.1\)](#)
- [When Do You Need a Combined Analysis \(Doc ID 2319069.1\)](#)
- [How to Create a Combined Analysis \(Doc ID 2319046.1\)](#)
- [How to Create a Combined Analysis With Null \(Negative\) Reporting \(Doc ID 2319040.1\)](#)
- [How to Write Result Column Formulas in Combined Analysis \(Doc ID 2319061.1\)](#)
- [Layout Changes to Consider in Combined Analysis \(Doc ID 2319065.1\)](#)

分析のダッシュボード

[ダッシュボード] ページには、ユーザーが使用できるダッシュボードのリストが表示されます。ダッシュボードには、保存されたリクエスト、イメージ、グラフ、テーブル、テキスト、およびWebサイトへのリンク、およびドキュメントを表示できます。ダッシュボードは、ダッシュボードの上部のタブとして表示される1つまたは複数のページから構成されます。

分析では、複数の組み込みダッシュボードが提供されます。また、ダッシュボードの管理権限を持つ役割のユーザーは、カスタマイズされた企業および外部情報の表示を提供するインタラクティブなダッシュボードを作成できます。役割に権限がある場合は、ダッシュボードエディターを使用して、選択ペインからダッシュボードのレイアウトページにコンテンツをドラッグアンドドロップして、インタラクティブなダッシュボードにコンテンツを追加できます。レイアウトページは、コンテンツを整列させるカラムから構成され、各カラムにはコンテンツを保持するセクションが含まれます。背景色やテキストのサイズなどのダッシュボードの外観は、スタイルで制御されます。装飾用書式設定ダイアログボックスを使用してダッシュボードの外観を変更することもできます。

ダッシュボードを表示できるようにするには、[ダッシュボードの管理]権限および[役割およびアクセスの管理]権限が必要です。

ダッシュボードの表示中に、次のことも行えます。

- ダッシュボードの順序変更。詳細は、「[ダッシュボードの順序の変更](#) (ページ 1266)」を参照してください。
- ダッシュボードの表示権限の変更を含むダッシュボードの管理。詳細は、「[ダッシュボードの管理](#) (ページ 1244)」を参照してください。

注: Oracle CRM On

Demandの組み込みダッシュボードは変更できませんが、非表示にすることは可能です。詳細は、「[分析におけるダッシュボードの表示](#) (ページ 1265)」を参照してください。

インタラクティブダッシュボードには、次の3つのタイプのコンテンツを含めることができます：

- ダッシュボードオブジェクト
- Oracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツ
- Oracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログのフォルダの表示

ダッシュボードを作成または表示する場合に適用される制限

インタラクティブダッシュボードを作成または表示する場合は、次の制限に注意してください。

- インタラクティブダッシュボードを作成または編集するユーザーは、アクセスするダッシュボードにレポートを追加できません。レポートはフォルダに格納されます。これらのフォルダへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。ダッシュボードの管理権限を持つユーザーはインタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。この権限には、カスタムレポートの管理権限は含まれません。カスタムレポートの管理権限を持っている場合、[[全社共有フォルダ](#)]のすべてのレポートのサブフォルダとレポートにフルアクセスが可能です。フォルダ表示の詳細は、「[分析](#) (ページ 918)」および「[共有分析フォルダへのユーザー参照の設定](#) (ページ 944)」の各トピックを参照してください。
- インタラクティブダッシュボードに追加されたレポートは、役割に従って社内のすべてのユーザーに表示できない可能性があります。レポートへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。

分析

ユーザー役割によって、そのユーザーにダッシュボード上の特定レポートの表示が許可されない場合、ダッシュボードには、エラーメッセージが表示されます。

- レポートがダッシュボードに追加された後で削除されると、ダッシュボードを編集するユーザーには、ダッシュボードエディターのレポート名の隣に感嘆符 (!) が表示されます。ダッシュボードを表示しているユーザーには、エラーメッセージが表示されます。
- レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーを基にすることもできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まる場合があります。Oracle CRM On Demandで複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

次の表に、ダッシュボードエディターで一般的に使用される用語の定義を示します。

| 期間 | 定義 |
|---------------|---|
| カラム | カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。ダッシュボードページ内に必要な数のカラムを作成できます。ダッシュボードの新規ページには、空のセクションが1つ入っているカラムが1つ自動的に追加されます。ダッシュボードのカラムは、レポートのカラムとは関連していません。 |
| ダッシュボードオブジェクト | ダッシュボードオブジェクトは、ダッシュボードでのみ使用される項目です。ダッシュボードオブジェクトの例には、コンテンツとナビゲーションリンクを保持するセクションがあります。 |
| フォルダ | フォルダとは、Oracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツを保持する整理用の構造です。フォルダは、UNIXのディレクトリまたはMicrosoft Windowsのフォルダと似ています。 |
| ページ | ページには、ダッシュボードのコンテンツを格納するカラムとセクションが含まれます。各ダッシュボードには、1つ以上のページがあります。ダッシュボードエディターでは、ダッシュボード上部のタブでページを識別します。複数のページを使用してコンテンツを整理します。たとえば、次のようなページを保持できます。 <ul style="list-style-type: none">■ 毎日参照する結果を保存する1つのページ■ メーカーのWebサイトへのリンクを含む1つのページ■ 社内イントラネットにリンクする1つのページ |
| 結果 | レポートとも呼ばれる結果は、Oracle CRM On Demandサーバーから返された出力です。この結果は、指定されたリクエスト基準に一致します。ダッシュボードに結果を表示するデフォルト形式は、表形式です。結果は、グラフなどの他の形式でも表示できます。結果を調べて分析したり、それを保存したり印刷したり、スプレッドシートにダウンロードすることもできます。 |
| セクション | セクションは、ダッシュボードレイアウトのカラム内に表示されます。セクションには選択ペインからドラッグアンドドロップしたコンテンツが保持され、カラム内のコンテンツを整理するために使用されます。 |
| スタイル | スタイルは、テキストとリンクの色、フォントとサイズ、テーブルの罫線、グラフの色と属性など、ダッシュボードと結果の表示用の書式を制御します。スタイルは、カスケードスタイルシート（拡張子.cssの付いたファイル）、イメージおよびグラフテン |

| 期間 | 定義 |
|---------------|---|
| | プレートが含まれているフォルダ内に作成されます。結果を書式設定するときに、テーブルの罫線やテキストのサイズなど、スタイルシートの一部の要素は上書きできません。 |
| プレゼンテーションカタログ | <p>Oracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログには、作成されたコンテンツが格納されます。プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのタイプには次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ リクエスト ■ 結果に適用されるフィルター ■ ダッシュボードについての情報 |

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ダッシュボードの管理](#) (ページ 1244)
- [分析](#) (ページ 918)

ダッシュボードの作成

ダッシュボードの作成（および編集）には、ダッシュボードビルダーを使用します。

ダッシュボードを作成するには

- 1 [分析] タブの [作成] ペインで、[ダッシュボード] をクリックします。
- 2 [新規ダッシュボード] ダイアログで、ダッシュボードの名前と説明を入力します。
- 3 ダッシュボードの場所を選択します。

注:

ダッシュボードを/会社共有フォルダ/第1レベルサブフォルダの直下にある [ダッシュボード] サブフォルダに保存すると、そのダッシュボードは [ダッシュボード] メニューにリストされます。他のレベル（例：/共有フォルダ/セールス/東区）にある [ダッシュボード] サブフォルダに保存した場合、そのダッシュボードはリストされません。

/共有フォルダ/第1レベルサブフォルダの直下にある [ダッシュボード] サブフォルダ内のフォルダ（これまでダッシュボードを保存したことがない）を選択した場合は、新しいダッシュボードを保存するフォルダ内に新規の [ダッシュボード] フォルダが自動的に作成されます。たとえば、これまでにダッシュボードを保存したことがない/共有フォルダ/セールスという名前のフォルダを選択した場合は、新規の [ダッシュボード] フォルダが自動的に作成され、場所エントリが/共有フォルダ/セールス/ダッシュボードに変更されます。（他のレベルにあるフォルダを選択した場合、新規の [ダッシュボード] フォルダは自動的に作成されません。）

- 4 新しいダッシュボードへのコンテンツの追加をすぐ実行するか、後で実行するかを指定します。
- 5 [OK] をクリックします。
- 6 コンテンツの追加を次のように指定した場合:
 - a 今: 空白ページを1つ含む新しいダッシュボードがダッシュボードビルダーに表示され、編集できます。
 - b 後: 空のダッシュボードが作成され（ただし、表示されません）、後でコンテンツを追加できます。

ダッシュボードのデザイン

適切な権限があるダッシュボードは編集できます。

ダッシュボードのページの追加や削除、カラムやセクションなどのコンテンツの追加、および印刷オプションなどのプロパティと設定の編集を実行できます。たとえば、[セールス実績] ダッシュボードにコンテンツを追加し、カタログからブランド売上の分析を追加して、自分のチームの進行状況を追跡できます。

ダッシュボードをデザインまたは編集するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 [カタログ] ページで、編集するダッシュボードに移動して、[編集] リンクをクリックします。
- 3 ダッシュボードビルダーで、次のタスクを必要に応じて1つ以上実行します。
 - a ダッシュボードページを追加します。
 - b ダッシュボードページを削除します。
 - c コンテンツを追加します。
 - d ダッシュボードビルダーの [ツール] ボタンで使用可能なオプションを使用して、次の内容を実行します。
 - ダッシュボードおよびダッシュボードページのプロパティを設定します。
 - ダッシュボードページの印刷とエクスポートに関する設定を指定します。
 - ダッシュボードページに対してレポートリンクを設定します。
 - ユーザーによるページでの個人用保存済みカスタマイズの作成を許可するかどうかを指定します。
 - 他の人とページを共有できるように、共有ダッシュボードの場所にページを公開します。
 - ダッシュボードページやダッシュボードに対してナビゲーションパラメータを設定できるように、拡張ページプロパティを設定します。
- 4 次のステップのいずれかを随時実行します。
 - ダッシュボードページをプレビューするには、[プレビュー] ボタンをクリックします。

- 変更を保存するには、[保存] ボタンをクリックします。
- ダッシュボードビルダーを終了して [ダッシュボード] に戻るには、[実行] をクリックします。

ダッシュボードへの新しいページの追加

ダッシュボードには新しいページを追加できます。

たとえば、テーブルと棒グラフの地域売上データがある新しいダッシュボードページを最初に追加できます。次に、競合会社の様々なWebサイトへのリンクがある別のダッシュボードページを追加できます。

ダッシュボードに新しいページを追加するには

- 1 ダッシュボードを編集します。
- 2 ダッシュボードビルダーのダッシュボードページを追加ボタンをクリックし、次にダッシュボードページを追加を選択します。
- 3 ダッシュボードページを追加ダイアログでページの名前と説明を入力して [OK] をクリックすると、新しいページがダッシュボードビルダーのタブとして表示されます。
- 4 [保存] ボタンをクリックします。

新しいページを追加した後は、そのページにコンテンツを追加できます。

マイダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードには、ユーザーがさまざまな書式のデータ分析にアクセスする手段が用意されています。ダッシュボードには、ほとんどすべてのオブジェクトを追加できます。

保存済みダッシュボードにアクセスするには

- 1 [分析] タブで [ダッシュボード] メニューをプルダウンし、マイダッシュボードを選択します。
- 2 開くダッシュボードに移動して、[開く] リンクをクリックします。最初のダッシュボードページに対してダッシュボードが開きます。コンテンツを追加しなかった場合は、ダッシュボードページが空であることを知らせる通知メッセージが表示されます。
- 3 (オプション) 次のいずれかのタスクを実行します。
 - 編集のためにダッシュボードビルダーにダッシュボードを表示します。
 - ページのタブをクリックして、ダッシュボードページ間を移動します。
 - ページを印刷します。

- ページを更新します。このタスクを実行すると、更新操作ではOracle BIプレゼンテーションサービスのキャッシュに保存された情報がバイパスされ、処理のためにOracle BIサーバーに発行されます。
特定のダッシュボードまたは分析を選択すると、プレゼンテーションサービスでそのキャッシュがチェックされ、同一の結果が最近リクエストされたかどうか判断されます。最近リクエストされた場合は、プレゼンテーションサービスによって最新の結果が返され、これによって、BIサーバーおよびバックエンドデータベースによる不要な処理が回避されます。最近リクエストされていない場合、分析は処理のためにBIサーバーに発行されます。BIサーバーのキャッシュより古い分析は強制できません。
- ページをブリーフィングブックに追加します。
- ページへのブックマークまたはプロンプトリンクを作成します。
- 保存済みカスタマイズを適用します。
- 保存済みカスタマイズを編集します。
- 現在のカスタマイズを保存します。
- 現在のカスタマイズをクリアします。

ダッシュボードの管理

役割に[ダッシュボードの管理]権限がある場合、ダッシュボードエディターを使用して、インタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。ダッシュボードを管理するには、次の操作を実行します。

- [分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成](#) (ページ 1245)
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) (ページ 1247)
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) (ページ 1247)
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) (ページ 1258)
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) (ページ 1259)
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) (ページ 1263)
- [インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更](#) (ページ 1259)
- [分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) (ページ 1260)
- [インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更](#) (ページ 1265)
- [分析におけるダッシュボードの表示](#) (ページ 1265)
- [ダッシュボードの順序の変更](#) (ページ 1266)
- [分析におけるダッシュボードの表示の管理](#) (ページ 1268)
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) (ページ 1267)
- [サブジェクトエリアの使用上の注意](#) (ページ 1269)

分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成

このトピックでは、新しいインタラクティブダッシュボードの作成方法について説明します。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードを作成するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページの [作成] で、[ダッシュボード] をクリックします。
- 3 [新規ダッシュボード] ダイアログで、ダッシュボードの名前（512文字以内）、説明およびファイルの場所を入力します。
- 4 [すぐにコンテンツを追加] を選択して [OK] をクリックします。

注：新規に作成されたダッシュボードには空白のページが1つ含まれています。ダッシュボードにはページが1つしかないため、ダッシュボードの上部のタブにページ名は表示されません。ダッシュボードのページ名は、ダッシュボードに複数のページがある場合にのみダッシュボードの上部に表示されます。

注：[ダッシュボード] ドロップダウンメニューに表示できるダッシュボードの最大数は300です。

ダッシュボードを作成したら、ダッシュボードにコンテンツを追加できます。ダッシュボードコンテンツの管理、ダッシュボードの外観の管理、ダッシュボードへのページの追加方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) (ページ 1247)
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) (ページ 1247)
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) (ページ 1263)
- [分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) (ページ 1260)

ダッシュボードプロンプトのデザイン

ダッシュボードレベルで作成されるプロンプトは、ダッシュボードプロンプトと呼ばれます。これは、このプロンプトが特定ダッシュボードの外部で作成され、カタログにオブジェクトとして保存された後、このプロンプトに指定されたカラムを含むダッシュボードまたはダッシュボードページに追加できるためです。エンドユーザーはダッシュボードプロンプトを使用して、ダッシュボードに含まれるすべての分析やスコアカードオブジェクトのコンテンツを決定するデータ値を指定できます。ダッシュボードプロンプトは、カラムプロンプト、変数プロンプト、イメージプロンプトまたは通貨プロンプトにできます。ダッシュボードプロンプトは、作成した1つのプロンプトを何回も使用できるため、再利用可能です。プロンプトオブジェクトが更新および保存されると、そのプロンプトが使用されているすべてのダッシュボードに更新内容が即時に表示されます。ダッシュボードプロンプトは、特別な種類のフィルターで、作成、保存してダッシュボードまたはダッシュボードページに適用すると、ダッシュボードに埋め込まれている一部またはすべての分析およびスコアカードオブジェクト、または同じダッシュボードページに埋め込まれている分析およびスコアカードオブジェクトをフィルター処理できます。ダッシュボードプロンプトはインタラクティブで、常にダッシュボードページに表示されるため、ユーザーはダッシュボードを再実行せずに異なる値をプロンプト対象にできます。ユーザーはダッシュボードプロンプトを作成して、個人フォルダまたは共有フォルダに保存できます。

ダッシュボードプロンプトを作成するには

- 1 [分析] タブで [新規] メニューをプルダウンし、ダッシュボードプロンプトを選択します。
- 2 サブジェクトエリアを選択メニューから、プロンプトを作成するサブジェクトエリアを選択します。
- 3 [定義] ペインで [新規] ボタンをクリックして、プロンプトタイプの選択リストにアクセスします。リストからカラムプロンプトを選択します。カラムの選択ダイアログが表示されます。
- 4 カラムを選択し、[OK] をクリックします。[新規プロンプト] ダイアログが表示されます。
 - a リポジトリが二重カラム用に構成されている場合は、正しい表示カラムを選択していることを確認してください。
 - b プロンプトに追加するカラムの数がパフォーマンスに影響を与えることがあります。通常は、カラムの数を可能なかぎり少数に制限してください。
 - c ダッシュボードプロンプトの作成中に関連するサブジェクトエリアを追加または削除する場合は、カラムの選択ダイアログのサブジェクトエリアを選択ボタンをクリックして、サブジェクトエリアの追加/削除ダイアログを表示します。

ダッシュボードエディターへの移動

ダッシュボードエディターで、インタラクティブダッシュボードにコンテンツを追加できます。ダッシュボードの外観を制御し、ダッシュボード上のオブジェクトの名前を変更したり削除することもできます。

注:Oracle CRM On Demandの組み込みダッシュボードを変更することはできません。

このトピックでは、ダッシュボードエディターに移動して既存のインタラクティブダッシュボードを使用する方法について説明します。新しいダッシュボードを作成する場合は、「[分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成](#) (ページ 1245)」を参照してください。

作業前の準備: インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ダッシュボードエディターに移動するには

- 1 [ダッシュボードの管理] ページを開いて、編集するダッシュボードのレコードレベルメニューから [デザイン] を選択します。

ダッシュボードエディターは、他の Oracle CRM On Demand ページから独立した別のウィンドウに表示されます。

次の手順では、操作するダッシュボードページの選択方法について説明します。

ダッシュボードページを選択するには

注: ダッシュボードページで既に操作している場合は、このアクションを実行すると、操作しているページに行った変更が保存されます。

- [ダッシュボードエディター] ページのダッシュボードの名前の横にある [ページ] ドロップダウンリストから、編集するページを選択します。

インタラクティブダッシュボードへのページの追加

インタラクティブダッシュボードにページを追加することができます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードにページを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ページの上付近にある [ダッシュボードページの追加] アイコンをクリックします。



- 3 ダッシュボードページの名前と説明を入力します。
- 4 [OK] をクリックします。

新しいページがダッシュボードに表示されます。

注：ダッシュボードにページが1つしかない場合、ページ名はタブに表示されません。複数のページがある場合だけタブが表示され、タブをクリックしてページを切り替えることができます。

インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示

次のトピックでは、インタラクティブダッシュボードページにコンテンツを追加および表示する方法について説明します。

注：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

- [ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加 \(ページ 1247\)](#)
- [インタラクティブダッシュボードページの外観の管理 \(ページ 1248\)](#)
- [ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示 \(ページ 1250\)](#)
- [インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加 \(ページ 1251\)](#)

- [インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加](#) (ページ 1251)
- [インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加](#) (ページ 1254)
- [プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加](#) (ページ 1255)
- [ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理](#) (ページ 1255)
- [インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#) (ページ 1256)
- [インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用](#) (ページ 1257)

関連トピック

インタラクティブダッシュボードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成](#) (ページ 1245)
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) (ページ 1258)
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) (ページ 1259)
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) (ページ 1263)
- [インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更](#) (ページ 1259)
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#)
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) (ページ 1267)

インタラクティブダッシュボードページの外観の管理

このトピックでは、ダッシュボードエディターを使用して、ダッシュボードページの外観を管理する方法について説明します。ダッシュボードエディターに移動する方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) (ページ 1246)」を参照してください。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページでのカラムの使用

カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。カラムは、追加または削除したり、ピクセル単位やダッシュボードページに対する比率で幅を設定したり、改行したりできます。

ダッシュボードページに複数のカラムがある場合は、カラムを改行してページ内で整理することができます（カラムをドラッグ&ドロップ機能で移動することはできません）。たとえば、2つのカラムが横に並んでいるときに、右のカラムを改行すると、右のカラムが左のカラムの下に移動します。それぞれのカラムの幅は、2つのカラムが横に並んでいたときの全体幅まで広がります。3つのカラムが横に並んでいるときに、中央のカラムを改行すると、右側の2つのカラムが一番左のカラムの下に移動します。一番左のカラムの幅は、3つのカラムが横に並んでいたときの左側の2つのカラムの全体幅まで広がります。

新しいカラムを追加するには

- [Dashboard Editor (ダッシュボードエディター)] ページの上部近くにある [Add Column (カラムの追加)] アイコンをクリックします。



ダッシュボードページにカラムが追加されます。

カラムの幅を設定するには

- 1 [プロパティ] をクリックし、列のプロパティを選択します。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、追加の書式設定オプションリンクを展開します。
- 3 [Additional Formatting Options (追加の書式設定オプション)] セクションで、カラムの幅を指定します。
 - 幅をピクセル単位で指定する場合は、ピクセル数を入力します (たとえば、200など)。
 - 幅をダッシュボードページに対する比率で指定する場合は、パーセント記号 (%) を使用します (たとえば、20% など)。
- 4 [OK] をクリックします。

カラムを改行するには

- [プロパティ] をクリックし、列改列の挿入を選択し、適切な改行タイプを選択します。
カラムを再び改行すると、カラムレイアウトが前のレイアウトに戻ります。

インタラクティブダッシュボードページへのセクションの追加

セクションは、ダッシュボードのコンテンツを格納するためにカラム内で使用されます。セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。カラムには必要な数のセクションをドラッグできます。

コンテンツを入れるためのセクションを追加せずにカラムにコンテンツをドラッグ&ドロップすると、セクションが自動的に作成されます。

任意のカラムから別のカラムにセクションをドラッグすると、そのセクションのコンテンツも一緒に移動します。

カラムにセクションを追加するには

- 選択ペインから、[Dashboard Objects (ダッシュボードオブジェクト)] エリアのセクションオブジェクトをカラムにドラッグ&ドロップします。
セクションのドロップ先として適したカラム内の場所に移動すると、カラムが強調表示されます。

インタラクティブダッシュボードページでセクションを水平に表示する

セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。

セクションを水平に表示するには

- セクションの [プロパティ] をクリックし、[Arrange Horizontally (水平に整理)] を選択します。

インタラクティブダッシュボードページへの変更の保存

いつでも変更を保存することができます。

インタラクティブダッシュボードページに変更を保存するには

次のいずれかの操作を実行します。

- [保存] をクリックします。
- ダッシュボードエディターで操作しているページから移動します。

たとえば、別のページを追加または編集した場合、ダッシュボードのプロパティを変更した場合、あるいはプロンプト、フィルター、またはリクエストを修正した場合、変更が保存されます。

ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示

ダッシュボードとそのコンテンツのセクション全体を、特定のリクエストに対して返された結果に基づいて、条件付きで表示することができます。この機能を使用して、ダッシュボードを表示する際にユーザーをガイドすることができます。この方法でユーザーをガイドする方法の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて \(ページ 1267\)](#)」を参照してください。

作業前の準備: インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページでコンテンツを条件付きで表示するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、コンテンツを含むセクションの [プロパティ] をクリックして、[Guided Navigation (ガイド付きナビゲーション)] を選択します。
- 3 [Guided Navigation Properties (ガイド付きナビゲーションのプロパティ)] ダイアログボックスで、選択肢を指定して、参照して [Presentation Catalog (プレゼンテーションカタログ)] からリクエストを選択します。
- 4 [OK] をクリックします。

インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加

インタラクティブダッシュボードページのガイド付きナビゲーションリンクは、静的または条件付きにすることができます。静的リンクは常に表示されます。条件付きリンクは、結果が特定の基準を満たす場合にのみ表示されます。この機能を使用して、ダッシュボードの表示中にユーザーをガイドすることができます。ガイド付きナビゲーションの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) (ページ 1267)」を参照してください。

作業前の準備: インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにガイド付きナビゲーションリンクを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) (ページ 1246)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、選択ペインからダッシュボードページのセクションに、ガイド付きナビゲーションリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。
- 3 リンクの [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 4 ガイド付きナビゲーションリンクのプロパティダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - リンクを条件付きにする場合は、ソースリクエストの参照オプションで [はい] を選択し、ソースリクエストを指定します。
 - リンクプロパティを指定します。**注:** URLを指定する場合は、フルパスを入力します。
- 5 [OK] をクリックします。

インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加

ダッシュボードにテキストリンクまたはイメージリンクを追加して、ユーザーがそのリンクをクリックしたときに実行される動作を指定することができます。たとえば、別のWebサイトやダッシュボードに移動したり、ドキュメントを開いたり、アプリケーションを起動したり、ブラウザがサポートするその他のアクションを実行することができます。リンクを使わず、イメージまたはテキストだけを追加することもできます。

作業前の準備: インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにテキストリンクまたはイメージを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。

2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインから、ダッシュボードページのセクションにリンクまたはリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。

3 オブジェクトの [プロパティ] ボタンをクリックします。

[リンクまたはイメージプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。

4 選択項目を指定します。

■ テキストリンクの場合は、[キャプション] フィールドにテキストを入力します。

■ イメージリンクの場合は、[イメージ] フィールドにイメージの名前と場所を入力します。

場所はURLとして指定します。次に例を示します。

`http://imageserver/MyImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

イメージがローカルサーバーに保存されていない場合は、URLに「`http://`」を含める必要があります。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。

イメージにキャプションを表示する場合は、[キャプション] フィールドにイメージのキャプションを入力し、[レイアウト] ドロップダウンリストでイメージに対するキャプションの表示位置を選択します。

5 ユーザーがテキストまたはイメージをクリックしたときに実行される動作を指定します。

■ ユーザーがリンクまたはイメージをクリックしたときにリクエストやダッシュボードを表示するように指定する場合は、移動先としてリクエストまたはダッシュボードを指定し、[参照] ボタンをクリックしてリクエストまたはダッシュボードを選択します。

■ Webサイト、ドキュメント、またはプログラムを開くなどの別のアクションが実行されるように指定する場合は、移動先としてURLを指定し、移動先オプションに続くフィールドにフルパスを入力します。[ターゲット] エリアで、ユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新しいウィンドウに移動先を表示するかどうかを選択します。

リンクは、ブラウザが解釈可能なURL (Uniform Resource Locator) として定義されます。URLは、Webサイト、ドキュメント、イメージ、FTPサイト、ニュースグループなどを指すことができます。ご使用のブラウザによっても異なりますが、次が有効なURLの例です。

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

リンク可能な各種の内部または外部コンテンツに関する詳細は、以下の表を参照してください。

注:企業の管理者は、プレゼンテーションサーバー上に\DashboardFilesという名前の仮想ディレクトリを共有ドキュメント用に作成し、同じ名前の共有ネットワークディレクトリにマップすることができます。この仮想ディレクトリにより、適切な権限を持ったユーザーは、このフォルダにファイルを公開したりファイルを参照したりするときに、完全修飾のネットワーク共有名ではなく、相対URL名を使用できます。たとえば、\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.docではなく、\DashboardFiles\AnnualReport.docのように指定します。

ヒント：移動先がユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新規ウィンドウに表示されるかどうかを選択する場合は、次の情報に注意してください。電子メールの送信やプログラムの実行を除くアクションごとに、リンクの表示方法を制御できます。ダッシュボードの表示ペインでアクションを実行する場合は、現在のウィンドウを選択してください。ダッシュボードはアクティブなままですが、バックグラウンドになります。新しいブラウザウィンドウでアクションを行う場合は、新しいウィンドウを選択してください。

注：リンクを使わずに、テキストまたはイメージのみを追加する場合は、[移動先] オプションの次のフィールドを空白にしておきます。

6 [OK] をクリックします。

次の表は、ダッシュボードエディターを使用したテキストリンクまたはイメージの追加用のリンクオプションを示します。

| リンクオプション | コメント |
|--------------------|--|
| Webサイトまたはドキュメント | <p>サイトまたはドキュメントのURLまたはアドレスを指定する必要があります。使用しているブラウザのアドレステキストボックスまたは場所テキストボックスから送信先のアドレスをコピーして、貼り付けることができます。</p> <p>Webサイトの場合は、イントラネットサイトなど、使用中のWebサーバーにURLがあるときは、アドレスの"http: //"の部分を省略できます。</p> <p>URLが会社のWebサーバーにある場合は、ファイルの相対アドレスを入力できます。次に例を示します。</p> <p style="text-align: center;">\DashboardFiles\Logo.gif</p> |
| ローカルまたは共有のドキュメント | <p>共有環境で使用するドキュメントは、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブに格納されている必要があります。開くことができるドキュメントの種類 の例としては、スプレッドシート（最近の営業報告など）、スライドプレゼンテーション（新しいプロダクトの紹介など）、Microsoft Wordドキュメント（会社の年次報告など）、グラフィックファイル（空港から本社までの地図など）が挙げられます。</p> <p>たとえば、自分専用のドキュメントの場合は、次のように入力します。</p> <p style="text-align: center;">c:\mycomputer\reports\report.doc</p> <p>共有ドキュメントの場合は、UNC名を指定します。たとえば、次のように入力します。</p> <p style="text-align: center;">\\ALLUSERS\reports\report.doc</p> |
| 指定したユーザーへの電子メールの送信 | <p>次のようなmailto URLを指定する必要があります。</p> <p style="text-align: center;">mailto:support@oracle.com</p> <p>このリンクを選択すると、[宛先] フィールドにメールアドレスが入力された状態でメールアプリケーションが起動します（ブラウザがメールプログラムの起動を制御します）。</p> |
| プログラムの実行 | <p>共有環境で使用するプログラムの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにプログラムが保存されている必要があります。（オペレーティングシステムがアプリケーションの起動を制御します）。（ブラウザがメールプログラムの起動を制御します）。ユーザーのみが使用する目的でMicrosoft Wordを起動する場合、サンプルの場所は以下ようになります。</p> |

| リンクオプション | コメント |
|------------------------|--|
| | <p>c:\MSOFFICE\OFFICE\word.exe</p> <p>共有ドライブにあるマルチユーザーライセンスのプログラムの場合は、場所にはUNC名を指定します。たとえば、次のように指定します。</p> <p>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\word.exe</p> |
| JavaScriptを使用したブラウザの更新 | <p>次の例を使用するには、使用中のブラウザがJavaScriptをサポートしている必要があります。</p> <p>javascript: window.location.reload()</p> <p>[ターゲット] エリアで、[現在のウィンドウ] オプションを選択します。</p> |

インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加

Oracle CRM On

Demandプレゼンテーションカタログフォルダのビューとそのコンテンツ（保存されたリクエストなど）をダッシュボードに追加することができます。たとえば、頻繁に実行するリクエストを1つのフォルダにまとめて保存しておけば、ダッシュボードでそのフォルダを開いて、保存されているリクエストに移動し、リクエストをクリックして実行できます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログフォルダのビューを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 選択ペインで、フォルダオブジェクトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
- 3 フォルダの [プロパティ] ボタンをクリックします。
[フォルダプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。
- 4 参照してフォルダを選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [OK] をクリックしてプロパティを保存します。

プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加

共有フォルダやダッシュボードに保存されているコンテンツ（ダッシュボードプロンプトやレポートなど）を追加することができます。追加するコンテンツは、コンテンツが保存されているプレゼンテーションカタログフォルダ、またはコンテンツが表示されているダッシュボードから取得できます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) (ページ 1246)」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、ダッシュボードに追加するコンテンツが含まれているフォルダまたはダッシュボードに移動します。

- 3 追加するコンテンツを選択し、ダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。

プレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツへのショートカットが追加されます。コンテンツが変更された場合は、ダッシュボードページにも変更内容が反映されます。

ダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#) (ページ 1256)」を参照してください。

ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理

ユーザーがインタラクティブダッシュボードでレポートをドリルダウンするときに、結果が表示される方法を制御できます。結果は、次の方法のいずれかで表示できます。

- 元のレポートと置き換えて、新しい結果をダッシュボードに直接表示できます。

これはデフォルトの動作として設定されています。元のレポートによって占有されたエリアは、新しい結果を表示するために自動的にリサイズされます。

- ダッシュボード全体を新しい結果で置き換えることができます。

この動作はダッシュボードエディターの [ドリル有効] オプションで制御します。このオプションはセクションレベルで設定されます。つまり、セクション内のドリル可能なすべてのレポートに適用されます。ブラウザの [戻る] ボタンをクリックすると、元のレポートまたはダッシュボードに戻ることができます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーがインタラクティブダッシュボードページでドリルダウンするときの結果の表示方法を制御するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、セクションの [プロパティ] ボタンをクリックし、必要に応じて [Drill in Place (ドリル有効)] オプションを選択します。
 - 新しい結果をダッシュボードに直接表示するには、[ドリル有効] をクリックして選択します。選択すると、このオプションの横にチェックマークが表示されます。これはデフォルトの動作として設定されています。
 - ダッシュボードを新しい結果で置き換えるには、[ドリル有効] をクリックしてチェックマークを解除します。

インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集

プレゼンテーションカタログからダッシュボードに追加された、インタラクティブダッシュボードプロンプトと、レポートのプロパティを編集できます。

注：ここで説明されるとおりに、インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティを編集する場合は、作業しているページに行ったその他の変更も保存されます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードプロンプトのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードプロンプトの [プロパティ] ボタンをクリックして、[修正] をクリックします。
[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。
- 3 ダッシュボードプロンプトの内容を変更します。
- 4 [保存] をクリックしてダッシュボードプロンプトを保存します。

レポートのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、レポートの [プロパティ] ボタンをクリックします。

3 修正するプロパティを選択します：

■ 結果の表示

[セクション] オプションの [埋め込み] を選択する場合、リクエストが自動的に実行され、結果がダッシュボードに直接表示されます。このオプションは、レポートに対してデフォルトで選択されています。

または、ユーザーがリクエストを実行するためにクリックする必要があるリンクとしてリクエストを表示することを選択できます。また、結果をダッシュボードまたは個別ウィンドウで表示するかどうかを指定できます。

■ レポートリンク

このオプションは、[レポートリンク] ダイアログボックスを開きます。このダイアログボックスで、レポートとともにダッシュボードページに表示するリンクを選択できます。

■ ビューの表示

このオプションは、レポートの使用可能なビューを表示します。表示するビューを選択できます。

■ リクエストの修正

このオプションは、[基準] タブを表示します。このタブで、レポートを生成するリクエストを修正できます。

インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用

ダッシュボードエディターの書式設定ダイアログボックスでは、ダッシュボードのビジュアル属性にアクセスして、制御できます。書式設定するオブジェクトによって、ダイアログボックスには、フォント、セル、境界制御、背景色、セルパディングなどの追加の書式設定オプションなどの異なるオプションが表示されます。書式設定を行うと、背景色や罫線などの、ダッシュボードのカラムおよびセクションの外観に影響します。

水平および垂直アラインメントの選択を表示する場合、これらはワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アラインメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードに書式設定を適用するには

1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。

2 ダッシュボードエディターページで、カラムまたはセクションの [プロパティ] ボタンをクリックし、カラムのプロパティまたはセクションの書式設定のオプションを選択します。

3 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル (太字など)、その他の効果 (下線など) を選択します。

注：このオプションを使用できない項目もあります。

4 [セル] エリアで、アライメントと背景色を設定します。

注：水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは [左] です。数値データでは、[右] が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

- 5 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

ヒント： [位置] ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。

- 6 セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options (書式関連オプション)] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。

値はピクセル単位で指定します。

- 7 Oracle CRM On Demandスタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、カスタムCSSスタイルオプションエリアで選択を行います。

- a 使用する設定をクリックします。

- b クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

注：高度なスタイルオプションは、カスケードリングスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。

- 8 [OK] をクリックします。

ダッシュボードオブジェクトの名前変更

名前が指定されていないインタラクティブダッシュボードのダッシュボードオブジェクトには、セクション1やリンク1などのデフォルトの名前が割り当てられます。これらのダッシュボードオブジェクトの名前を変更して、わかりやすい名前を割り当てることができます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページのダッシュボードオブジェクトの名前を変更するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードオブジェクトの [名前変更] ボタンをクリックします。

- 3 [名前変更] ダイアログボックスで、ダッシュボードオブジェクトの新しい名前を入力します。

- 4 [OK] をクリックします。

ダッシュボードオブジェクトの削除

インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除できます。削除するダッシュボードオブジェクトがOracle CRM On

Demandプレゼンテーションカタログですでに保存されている場合、オブジェクトはダッシュボードページからのみ削除されます。プレゼンテーションカタログからは削除されません（適切な権限を持つユーザーは、選択ペインの[カタログ]タブの[管理]をクリックして、プレゼンテーションカタログのコンテンツを編集できます。）

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードオブジェクトの [削除] をクリックします。

注：任意のカラムを削除すると、削除されたカラムに合わせて同じページのその他のカラムのサイズが自動的に調整されます。

インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更

インタラクティブダッシュボードから、PDF出力のページ設定およびヘッダーとフッターの内容を指定できます。ダッシュボードとビューは、Adobe Acrobat PDF形式で印刷されます。Adobe PDFを使用して印刷するには、Adobe Reader 6.0以上が必要です。

ヘッダーとフッターの書式設定は、HTMLおよびPDF出力に表示されます。

注：指定した印刷の選択項目はPDF出力にのみ適用されます。ローカルプリンタまたはネットワークプリンタでPDFを印刷する場合、ペーパーサイズなどのブラウザで指定した印刷の選択項目が有効になります。

PDFおよび印刷オプションを変更するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。

- 2 ワークスペースの上部近くにある [PDFおよび印刷コントロールのプロパティ] アイコンをクリックします。



[PDF and Print Control (PDFおよび印刷の制御)] ダイアログボックスが表示されます。

- 3 ページ設定に関する選択事項を指定します。
- 4 ヘッダーまたはフッターを追加するには、次の操作を行います。
 - a 該当するオプションを選択して、[編集] をクリックします。
 - b ダイアログボックスのオプションを使用して、ヘッダーまたはフッターを構成します。
ヘッダーとフッターには、それぞれ最大3行まで指定できます。
 - c ヘッダーまたはフッター要素に整形書式設定を適用するには、書式設定ボタンをクリックします。
装飾用書式設定の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用 \(ページ 1257\)](#)」を参照してください。
 - d [OK] をクリックしてヘッダーまたはフッターを保存します。
- 5 PDFおよび印刷オプションの変更が終了した後、[OK] をクリックします。

分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成

ダッシュボードプロンプトは、埋め込みリクエストの結果をフィルター処理し、プロンプトの条件に一致する結果だけを表示します。ダッシュボードに埋め込まれたすべてのリクエスト、または特定のダッシュボードページだけのリクエストをフィルター対象とすることができます。

ダッシュボードプロンプトのカラムと演算子を選択し、ダッシュボードにプロンプトを表示する方法を指定し、次に、ユーザーが値を選択する方法を指定します。ユーザーの選択内容により、ダッシュボードまたはダッシュボードページに埋め込まれるレポートの内容が決まります。プロンプトでフィルター処理する各リクエスト、ダッシュボードプロンプトに含まれるすべてのカラムは、プロジェクトリストまたはフィルター、あるいはその両方に含まれている必要があります。リクエストのカラムにフィルターセットがあるか、または、フィルター条件が[プロンプトされる]に設定されていることも必要です。プロンプトに含まれるカラムのうちリクエストに含まれないものでは、そのリクエストはフィルター処理されません。

ダッシュボードプロンプトに複数のカラムを含めた場合は、以降の選択でユーザーの選択肢を制約することができます。たとえば、1つのカラムが地域でフィルター処理し、次のカラムが地区でフィルター処理する場合があります。[地区]の[制約条件]チェックボックスをオンにすると、ユーザーが選択した[地域]と一致する地区だけを表示するように[地区]カラムを制約できます。ユーザーが[地域]プロンプトから東部地域を選択した場合は、東部地域だけに含まれる地区が[地区]プロンプトに表示されます。

注:制約されたカラムは、プロンプトのその他のすべてのカラムにより制約されます。たとえば、プロンプトに[年]、[地域]、および[地区]のカラムが含まれるときに、[地区]で[制約条件]がオンになっている場合は、[地区]に表示される値は、[地域]または[年]に入力された値により制限されます。

ダッシュボードプロンプトでプレゼンテーション変数を宣言した場合は、その変数をレポートのさまざまな領域で参照することもできます。ダッシュボードプロンプトに入力された値は、ダッシュボードに表示されるリクエストの結果に(プレゼンテーション変数を使用して)表示できます。

ダッシュボードプロンプトを作成したら、共有フォルダに保存します。保存したダッシュボードプロンプトはダッシュボードに追加できるようになります。

作業前の準備。インタラクティブダッシュボードのプロンプトを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理]権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

1260 Oracle CRM On Demandオンラインヘルプ Part 1 リリース37

2018年8月版

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを作成するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [分析をデザイン] リンクをクリックします。
- 3 [サブジェクトエリア] ウィンドウで任意のサブジェクトエリアをクリックし、セクション上部の [新規ダッシュボードのプロンプト] アイコンをクリックします。
サブジェクトエリアのリストが表示されます。
- 4 サブジェクトエリアのリストから、フィルターとして使用するカラムが含まれるサブジェクトエリアを選択します。
[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。

注:カラムが、埋め込みリクエストのカラムフィルタープロンプトにも含まれている場合は、ダッシュボードプロンプトがその埋め込みリクエストをフィルター処理するように、[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスでその値をフィルターに設定する必要があります。値を [プロンプトされる] に設定すると、現在のカラムの事前フィルター処理は行われません。ダッシュボードプロンプトのすべてのカラムは、同じサブジェクトエリアのものであることが必要です。さらに、ダッシュボードプロンプトでフィルター処理する埋め込みリクエストに含まれていることも必要です。

- 5 [ダッシュボードプロンプト] ページの [有効範囲] ドロップダウンリストで、ダッシュボードプロンプトをダッシュボード全体に適用するのか、ダッシュボードページに適用するのかを指定します。
- 6 ダッシュボードプロンプトでフィルターとして使用するカラムを選択するには、選択ペインでカラム名を選択します。
ダッシュボードプロンプトには複数のカラムを追加できます。プロンプトからカラムを削除するには、そのカラムの [削除] をクリックします。

注:ダッシュボードプロンプトに追加するカラムの数がパフォーマンスに影響を与えることがあります。たとえば、ドロップダウンリストに値を表示するカラムの場合、Oracle CRM On Demandサーバーはリストに値を挿入する必要があります。カラムの数を9以下に制限することをお勧めします。

- 7 次のオプションを選択します。
 - a 式の編集ボタンをクリックし、列式の編集ダイアログボックスを表示します。このダイアログボックスでカラムの式を変更できます。
 - b 使用する演算子を [演算子] ドロップダウンリストから選択します。
 - c 制御のタイプを選択し、ユーザーがフィルターの値を選択する方法を指定します。
選択肢として、カレンダー、ドロップダウンリスト、または複数選択リストからの値の選択と、編集テキストボックスへの入力があります。
 - d ドロップダウンリストを選択する場合は、次の操作を行います。
 - [表示] リストで、ドロップダウンリストに表示する値を指定します（すべての値を表示したり、SQL文を作成して特定の値のみを表示することができます）。
 - 直前のカラムからのユーザーの選択に応じてカラムの選択肢を制約するには、[制約条件] チェックボックスをオンにします。
 - e [デフォルト設定] リストで最初に表示される値を選択します。

レポートのデフォルト値、すべての選択肢、または特定の値を表示できます。特定の値を選択すると、値を入力できるフィールドが表示されます。

- f 変数の設定リストでは、プレゼンテーション変数を使用して、ダッシュボードプロンプトの変数を入力するかどうかを選択できます。

このプロンプトの変数名を宣言しない場合は、[なし]を選択します。

プレゼンテーション変数を選択してこのプロンプトの変数を宣言すると、変数名を宣言するための追加のフィールドが表示されます。

たとえば、ドロップダウンリストから[プレゼン]を選択した場合は、myFavoriteRegionと入力し、これをプレゼンテーション変数として宣言することもできます。ここで宣言した変数は、ダッシュボードで表示するときにリクエストで参照できます。

- g フィルターラベルに使用する名前を [ラベル] テキストボックスに入力します。

[ラベル] テキストボックスを空のままにすると、カラムラベルがフィルターラベルとして使用されます。

- 8 プロンプトのカラムを並べ替えるには、上向き矢印と下向き矢印をクリックします。

カラムの並べ替えによって、選択肢を表示する順序が制御されます。

- 9 選択したプロンプトと後続のすべてのプロンプトがフィルター内で改行されて表示されるようにするには、[グループ] リストで該当するチェックボックスをクリックします。

- 10 ダッシュボードでのプロンプトの表示をプレビューするには、[プレビュー] をクリックします（利用可能な場合）。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを保存するには

- 1 ダッシュボードプロンプトの作成が完了したら、[保存] をクリックします。

- 2 [フォルダの選択] ダイアログボックスで、ダッシュボードプロンプトを共有フォルダに保存し、ダッシュボードプロンプトにわかりやすい名前を指定します。

ダッシュボードプロンプトがダッシュボード全体のものか、またはダッシュボードページのものかを名前で示すこともできます。

注:ダッシュボードプロンプトを個人フォルダに保存した場合、共有フォルダに移動するまでは、ダッシュボードにプロンプトを追加できません。

- 3 (オプション) [説明] テキストボックスに説明を入力します。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを編集するには

- 1 [分析] タブをクリックします。

- 2 [カタログ] をクリックして分析を検索します。

- 3 [オープン分析] リンクをクリックし、プロンプトを保存したフォルダでプロンプトを検索します。

- 4 ダッシュボードプロンプトをクリックして編集します。

プロンプトをインタラクティブダッシュボードまたはダッシュボードページに追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、追加するダッシュボードプロンプトが含まれるフォルダに移動します。
- 3 ダッシュボードプロンプトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトがダッシュボードのすべてのページに適用されますが、すべてのダッシュボードページに表示されるわけではありません。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ページ] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトは、それを追加したページにだけ適用されます。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードレベルのプロンプトで選択した値によって、ページレベルのダッシュボードプロンプトの値が上書きされます。

インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更

ダッシュボード全体のプロパティを設定することができます。使用するスタイルを設定したり、ページを削除したり、ページの順序を変更することができます。ダッシュボードのプロパティを変更すると、使用したページのすべての変更内容が自動的に保存されます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードの [ダッシュボードのプロパティ] ページにアクセスするには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動 \(ページ 1246\)](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの上部近くにある [ダッシュボードのプロパティ] アイコンをクリックします。



[ダッシュボードのプロパティ] ページが表示されます。

インタラクティブダッシュボードのスタイルの選択

スタイルはダッシュボードおよび結果が表示用に書式設定される方法を制御します。初期状態では、結果はデフォルトのスタイルを使用して書式設定されます。Oracle CRM On Demandでは、選択可能な事前定義されたスタイルが提供されています。

インタラクティブダッシュボードのスタイルを選択するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [一般プロパティ] エリアで、[スタイル] ドロップダウンリストから使用するスタイルを選択します。

インタラクティブダッシュボードの説明の追加

説明は保存されますが、ダッシュボードには表示されません。

インタラクティブダッシュボードの説明を追加するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [説明] テキストボックスにダッシュボードの説明を入力します。

インタラクティブダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替え、および非表示

このトピックでは、ダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替えを行い、非表示にする手順について説明します。[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] エリアには、ダッシュボードのページが表示されます。ページは、タブと同じ順序で表示されます。

ダッシュボードの名前を変更する場合、以前の名前へのユーザーの参照を保持することができます。プレゼンテーションカタログ内の名前を変更したダッシュボードをポイントするショートカットが、以前の名前で作成されます。

ダッシュボードページを操作するときに、変更が完了するまでユーザーから見えないようにすることができます。

注意： [キャンセル] をクリックして、次の手順で説明するアクションを元に戻すことはできません。

インタラクティブダッシュボードページの名前を変更するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションで、[名前変更] アイコンをクリックして、[項目の名前変更] ページを開いて、そのページに表示される手順に従います。

インタラクティブダッシュボードページを削除するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションで、[削除] アイコンをクリックして、プロンプトが表示されたら削除を確認します。

インタラクティブダッシュボードページを並べ替えるには

- リストのダッシュボードページを上に移動するには、[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションにある、ページの上矢印をクリックします。

ダッシュボードで、ページのタブが左に移動します。

- リストのダッシュボードページを下に移動するには、[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションにある、ページの下矢印をクリックします。

ダッシュボードで、ページのタブが右に移動します。

インタラクティブダッシュボードページを非表示にするには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションで、ページの [ページの非表示] チェックボックスをオンにします。

現在ページを表示している場合、ページは表示されたままになります。

注：ダッシュボードページの権限を変更することはできません。[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションにある [セキュリティ] アイコンは、無効になっています。

インタラクティブダッシュボードに表示される通貨を変更するには

- 通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。

この機能を使用するには、ダッシュボードに [企業のアクティブ通貨] 組み込みダッシュボードプロンプトを含める必要があります。ダッシュボードプロンプトなどの組み込みコンテンツのダッシュボードへの追加の詳細については、「[分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成 \(ページ 1260\)](#)」を参照してください。この組み込みダッシュボードプロンプトを追加した後に、通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。ダッシュボードのすべての通貨フィールドが更新され、選択された通貨が表示されます。通貨のリストは、為替レートが定義されている通貨に限定されています。

インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードの名前または説明を変更するには

- 1 ダッシュボードを開きます。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、変更するダッシュボードの編集リンクをクリックします。
- 4 [ダッシュボードエディター] ページで、必要に応じて名前または説明を変更して、[保存] をクリックします。

分析におけるダッシュボードの表示

Oracle CRM On

Demandの組み込みダッシュボードでは、レポートが様々な機能エリアおよびビジネスエリア（顧客、マーケティングの効果、概要、パイプライン、セールス効果、サービスなど）にグループ化されています。ユーザーの役割に、[分析ダッシュボードへのアクセス -

事前に作成されたダッシュボードの表示]権限が含まれている場合、これらのダッシュボードを表示できます。また、ユーザーの役割に [ダッシュボードの管理] 権限が含まれている場合は、インタラクティブダッシュボードを作成できます。

このトピックでは、組み込みのインタラクティブダッシュボードの表示方法について説明します。

注:ダッシュボード上に特定のレポートを表示できない役割の場合、またはレポートがダッシュボードに追加された後で削除された場合は、そのレポートを表示するダッシュボードにエラーメッセージが表示されます。

ダッシュボードを表示するには

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [最近] ペインまたは [カタログ] で、表示するダッシュボードを選択します。
- 3 [表示] をクリックします。
ダッシュボードが表示されます。

組み込みダッシュボードの非表示設定

ユーザーの役割に [ダッシュボードの管理] 権限が含まれている場合は、他の役割用の組み込みダッシュボードを非表示にできます。ユーザーの役割用のダッシュボードを個別に非表示指定することはできませんが、すべての組み込みダッシュボードの表示または非表示を指定することは可能です。

企業でカスタムダッシュボードを使用していない場合、ユーザーの役割に組み込みダッシュボードへのアクセス権が含まれているユーザーは [ダッシュボードを選択] ドロップダウンリストからデフォルトのダッシュボードのみを選択できます。ユーザーが使用できるカスタムまたは組み込みのダッシュボードがない場合、[ダッシュボードを選択] ドロップダウンリストは空で、[表示] ボタンをクリックすると、空のページであることを示すメッセージがOracle CRM On Demandによって表示されます。

役割用のすべての組み込みダッシュボードを非表示にするには

- 1 [管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] にナビゲートします。
- 2 選択された役割の [編集] をクリックします。
- 3 ステップ - 4 権限をクリックします。
- 4 [分析] カテゴリで分析ダッシュボードへのアクセス – 事前に作成されたダッシュボードの表示権限のチェックボックスの選択を解除します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ダッシュボードの管理](#) (ページ 1244)

ダッシュボードの順序の変更

組み込みおよびカスタムのダッシュボードの表示順序を変更できます。

ダッシュボードの順序を変更するには

- 1 ダッシュボードを開きます。
- 2 ダッシュボードの順序をクリックします。
ダッシュボードの順序の表示ページが表示されます。
- 3 左矢印ボタンと右矢印ボタンをクリックして、使用可能な組み込みダッシュボードリストから表示する組み込みダッシュボードリストにダッシュボードを移動します。

注意:

リストに表示できるダッシュボードの最大数は300です。この数を超えるダッシュボードを作成した場合はリストに表示されません。

- 4 順序を変更するには、上下の矢印ボタンをクリックします。
- 5 左矢印ボタンと右矢印ボタンをクリックして、使用可能なカスタムダッシュボードリストから表示するカスタムダッシュボードリストにダッシュボードを移動します。
- 6 順序を変更するには、上下の矢印ボタンをクリックします。
- 7 [保存] をクリックします。

カスタムダッシュボードの名前を変更すると、そのダッシュボードは表示するカスタムダッシュボードリストから削除されます。再び表示されるようにするには、ダッシュボード順序を編集する必要があります。

インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて

ガイド付きナビゲーションを使用すると、レポートから取得された結果の調査をガイドすることによって、ユーザーがビジネスに関する問題を理解し、取るべき適切なアクションを決定することを支援することができます。ガイド付きナビゲーションが業界または組織の一般的なシナリオとガイドラインに基づいている場合、ユーザーは関連した結果セット、別のダッシュボード、またはURLに移動して、関連する問題を表示および分析することができます。ガイド付きナビゲーションは、ダッシュボードエディターを使用して指定されます。

ガイド付きナビゲーションには次の3つのタイプがあります。

- 静的リンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定された場合、ダッシュボード上の結果には常に別のリクエスト、ダッシュボード、またはURLへのリンクが含まれます。たとえば、顧客満足度のギャップトレンドを示すレポートは、製品ライン別の顧客満足度を示すレポートへのリンクとともに表示されます。
- 条件付きリンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定すると、結果が一定の検索条件を満たした場合にのみ、別のリクエスト、ダッシュボード、またはURLへのリンクが表示されます。たとえば、オープンしている重要なサービスリクエストの数が一定のしきい値を超えた場合、結果セットに従業員別の顧客満足度を示すレポートへのリンクを含ませることができます。
- 条件付きセクションを使用したガイド付きナビゲーション。特定のリクエストに対して返された結果に基づいて、ダッシュボードの全セクションを表示できます。たとえば、結果によって先週の売上が15%以上減ったことが示された場合、関連するレポートとツールへのリンクが含まれているダッシュボードのセクションを表示できます。

静的リンクの表示は、通常ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えません。多数の条件付きリンクまたはセクションの表示は、ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えます。ダッシュボードエディターの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードページのコンテンツの追加と表示](#) (参照「[インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#)」 ページ 1247)」を参照してください。

分析におけるダッシュボードの表示の管理

[役割およびアクセスの管理] 権限および [ダッシュボードの管理] 権限がユーザーの役割に含まれている場合は、個々のダッシュボードの表示を制御できます。表示はユーザーの役割に基づいて割り当てます。たとえば、ダッシュボードを選択して、[保守担当者] および [サービス管理者] のユーザー役割にダッシュボードの表示を許可できます。

ダッシュボードに表示を割り当てていない場合、ダッシュボードは無制限になり、すべてのユーザーが表示できるようになります。管理者および [カスタムレポートの管理] 権限があるユーザーは、役割でアクセスが許可されていなくても、すべてのダッシュボードに常にアクセスできます。

注意: [分析ダッシュボードへのアクセス - 事前に作成されたダッシュボードの表示] 権限では、組み込みダッシュボードへのユーザーのアクセスは制御されますが、カスタムダッシュボードへのアクセスは影響を受けません。

ダッシュボードに表示を割り当てるには、次のようにします。

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [管理] ペインで [ダッシュボード] をクリックします。
- 3 [全社共有フォルダ] など、ダッシュボードが含まれるフォルダに移動します。
- 4 リストからダッシュボードを選択して [編集] をクリックすると、[ダッシュボード表示] ページが表示されます。
- 5 [役割を追加] をクリックします。
- 6 [関連する役割] ページで、選択したダッシュボードにアクセスする必要がある各役割の横にある [選択] をクリックします。
- 7 役割の追加が終わったら、[OK] をクリックします。
- 8 [ダッシュボード表示の管理] ページに戻るには、ダッシュボード表示の管理に戻るリンクをクリックします。

ダッシュボードから役割の表示権限を削除するには、次のようにします。

- 1 [分析] タブをクリックします。
- 2 [管理] ペインで [ダッシュボード] をクリックします。
- 3 [全社共有フォルダ] など、ダッシュボードが含まれるフォルダに移動します。
- 4 リストからダッシュボードを選択して [編集] をクリックすると、[ダッシュボード詳細] ページが表示されます。

- 5 [関連する役割] ペインで、削除する役割（複数可）の横にある [削除] をクリックします。
- 6 [OK] をクリックして、削除を確認します。
- 7 役割の編集が終わったら、[OK] をクリックします。
- 8 [ダッシュボード表示の管理] ページに戻るには、ダッシュボード表示の管理に戻るリンクをクリックします。

役割のリストからすべての役割を削除すると、ダッシュボードの制限がなくなり、すべてのユーザーが表示できるようになります。

サブジェクトエリアの使用上の注意

ここでは、日時サブジェクトエリアおよび目標期間について説明します。

日時サブジェクトエリア

レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくことがあります。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まることもあります。Oracle CRM On Demandで会計カレンダー一年の方法を企業が最近変更した場合は、複数年にまたがる時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

目標期間

年ごとの四半期情報を含むレポートには、その年の最終月が使用されます。目標画面では、レポートとは異なり、年度に目標期間の開始月が表示されます。たとえば、目標期間が2009年11月から2010年1月までの場合、目標画面の年度は2009年、レポートの年度は2010年として表示されます。

組み込みダッシュボード - [顧客] ダッシュボード

[顧客] ダッシュボードには、割り当てられた顧客に関する情報が格納され、確定セールス、予測セール、および人口統計的属性別の分析が含まれています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年
- 地域
- 業種
- レポートレベル

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [顧客] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [顧客] を選択します。

組み込みダッシュボード - [概観] ダッシュボード

[概観] ダッシュボードには、セールスの見通し、サービスの効果、上位の顧客、および商談に関する情報が格納されています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年
- 地域

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [概観] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [概観] を選択します。

組み込みダッシュボード - [パイプライン] ダッシュボード

[パイプライン] ダッシュボードには、予想セールス、確定セールス、パイプラインの品質と分散状況、顧客に関する情報が格納され、確定セールス、予測セール、および人口統計的属性別の分析が含まれています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年
- 業種
- 取引サイズ
- パイプライン会計四半期
- パイプライン会計年

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [パイプライン] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [パイプライン] を選択します。

組み込みダッシュボード - [セールス効果] ダッシュボード

[セールス効果] ダッシュボードには、取引に関する情報が格納されています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年

- 地域
- 業種
- レポートレベル

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [セールス効果] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [セールス効果] を選択します。

組み込みダッシュボード - [マーケティングの効果] ダッシュボード

[マーケティングの効果] ダッシュボードには、キャンペーンに関する情報が格納され、完了したキャンペーン、見込み客の推移、フォローアップ状況、見込み客情報源の傾向、および商談量の分析が含まれています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [マーケティングの効果] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [マーケティングの効果] を選択します。

組み込みダッシュボード - [サービス] ダッシュボード

[サービス] ダッシュボードには、サービスレベルと顧客ロイヤルティに関する情報が格納されています。これらの分析は次の基準でフィルター処理できます。

- 会計四半期
- 会計年
- 状態

フィルター値のいずれかを調整した後は、[適用] をクリックして、フィルターの新しい選択内容を分析に適用します。

[分析] タブに [サービス] ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード] メニューをプルダウンして [サービス] を選択します。

ブリーフィングブックの使用

ブリーフィングブックは、長期間にわたって作成する分析およびダッシュボードページのコレクションです。たとえば、サービスリクエストのブリーフィングブックを作成し、そのブリーフィングブックに対して、月ごとに最新のサービスリクエスト分析を追加できます。次に、ブリーフィングブックを開いて、サービスリクエストが長期間にわたってどのように変化するかを確認できます。その後、ブリーフィングブックをPDFまたはMHTML形式でエクスポートして、他のユーザーと共有できます。

分析

各ブリーフィングブックに追加する分析およびダッシュボードページは、更新可能（ブリーフィングブックを開くたびにコンテンツが最新のデータで更新される）またはスナップショット（コンテンツは同じまま）のいずれかにできます。データを長期間にわたって比較できるように保持する場合は、スナップショットを使用します。

次の表に、実行可能なアクションに対する権限の効果を示します。

| 権限 | ダウンロード（PDFおよびMHTML） | マイフォルダ内のブリーフィングブックの管理 | 共有フォルダ内のブリーフィングブックの管理 |
|-------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| V3 分析へのアクセス | はい | | |
| 個人レポートの管理 | はい | はい | |
| カスタムレポートの管理 | はい | はい | はい |

ブリーフィングブックに追加する分析およびダッシュボードページのコンテンツは、オブジェクトの [印刷行] 設定に影響されることに注意してください。[印刷行] 設定は、各分析の [結果] タブにある [印刷とエクスポートのオプション] ダイアログボックス、およびダッシュボードページの [ツール] メニューにあり、[表示可能] または [すべて] に設定できます。

[印刷行] を [表示可能] に設定すると、分析またはダッシュボードページをブリーフィングブックに追加したユーザーに表示可能な行のみが表示されます。[印刷行] を [すべて] に設定すると、すべての行がブリーフィングブックに表示されます。

ブリーフィングブックに関する次のタスクを実行できます。

- [ブリーフィングブックの作成](#) (ページ 1272)
- [ブリーフィングブックへの分析の追加](#) (ページ 1273)
- [ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加](#) (ページ 1275)
- [ブリーフィングブックの編集](#) (ページ 1276)
- [ブリーフィングブックの表示およびエクスポート](#) (ページ 1277)

ブリーフィングブックの作成

会社の販売部署ごとに1つ、製品ごとに1つなど、必要な数のブリーフィングブックを作成できます。

保存済みの分析またはダッシュボードページから新規のブリーフィングブックを作成するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析を追加するには、次の手順に従います。
 - a 分析に移動します。
 - b 分析の名前で、右クリック（またはビュータイプに応じて [詳細] メニューをプルダウン）し、ブリーフィングブックに追加を選択します。
- 3 ダッシュボードページを追加するには、次の手順に従います。

- a ダッシュボードページに移動します。
 - b [実行] をクリックしてダッシュボードページを実行します。
 - c [ツール] メニューをプルダウンして、ブリーフィングブックに追加を選択します。
- 4 [コンテンツタイプ] セクションで、次のいずれかを選択します。
- **更新可能**。ブリーフィングブックを将来開くと、分析のコンテンツが最新の情報で更新されます。
 - **スナップショット**。ブリーフィングブックを将来開くと、現在の情報と正確に同じ分析のコンテンツが表示されます。これによって、この分析をそのまま保存し、別の時期に実行した同じ分析と比較できます。たとえば、毎月同じ分析のスナップショットを追加して、前月比での変化を評価できます。
- 5 ブリーフィングブックのナビゲーションリンクの使用セクションで、次のいずれかを選択します。ナビゲーションリンクは、ブリーフィングブックの目次セクションからそのブリーフィングブック内の特定のセクションへのリンクです。これは、ブックの目次に各章へのハイパーリンクを作成するのと同じです。ナビゲーションリンクは、後続の手順で定義します。
- **いいえ**。ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めません。
 - **はい**。ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めます。[はい] を選択する場合は、使用するリンクの数も指定する必要があります（最大5）。
- 6 ブリーフィングブックのテキスト説明を入力します。
- 7 [参照] をクリックして、[名前を付けて保存] ダイアログボックスを表示します。
- 8 ブリーフィングブックの場所を選択し、[名前] フィールドにこのブリーフィングブックの名前を入力し、[OK] をクリックして [名前を付けて保存] ダイアログボックスを閉じます。
- 9 ブリーフィングブックのコンテンツの保存ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- 選択したオブジェクトがブリーフィングブックに追加されたというメッセージがOracle CRM On Demandに表示されます。

ブリーフィングブックの詳細は、次を参照してください。

- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)
- [ブリーフィングブックへの分析の追加](#) (ページ 1273)
- [ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加](#) (ページ 1275)
- [ブリーフィングブックの編集](#) (ページ 1276)
- [ブリーフィングブックの表示およびエクスポート](#) (ページ 1277)

ブリーフィングブックへの分析の追加

ブリーフィングブックには複数の分析を追加できます。ブリーフィングブックに分析を追加する場合、そのブックの既存のコンテンツは上書きまたは置換されません。新しい分析はブリーフィングブック内に個別のオブジェクトとして追加されます。

たとえば、毎月同じ分析を開いて、そのスナップショットをブリーフィングブックに保存できます。これによって、同じ分析の結果が長期間にわたってどのように変化するかを追跡できます。

既存のブリーフィングブックに保存済みの分析を追加するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 分析に移動します。
- 3 分析の名前で、右クリック（またはビュータイプに応じて [詳細] メニューをプルダウン）し、ブリーフィングブックに追加を選択します。
- 4 [コンテンツタイプ] セクションで、次のいずれかを選択します。
 - **更新可能。**ブリーフィングブックを将来開くと、分析のコンテンツが最新の情報で更新されます。
 - **スナップショット。**ブリーフィングブックを将来開くと、現在の情報と正確に同じ分析のコンテンツが表示されます。これによって、この分析をそのまま保存し、別の時期に実行した同じ分析と比較できます。たとえば、毎月同じ分析のスナップショットを追加して、前月比での変化を評価できます。
- 5 ブリーフィングブックのナビゲーションリンクの使用セクションで、次のいずれかを選択します。ナビゲーションリンクは、ブリーフィングブックの目次セクションからそのブリーフィングブック内の特定のセクションへのリンクです。これは、ブックの目次に各章へのハイパーリンクを作成するのと同じです。ナビゲーションリンクは、後続の手順で定義します。
 - **いいえ。**ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めません。
 - **はい。**ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めます。[はい] を選択する場合は、使用するリンクの数も指定する必要があります（最大5）。
- 6 [参照] をクリックして、[名前を付けて保存] ダイアログボックスを表示します。
- 7 既存のブリーフィングブックに移動して選択し、[OK] をクリックして [名前を付けて保存] ダイアログボックスを閉じます。
- 8 ブリーフィングブックのコンテンツの保存ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

分析がブリーフィングブックに追加されたというメッセージがOracle CRM On Demandに表示されます。

ブリーフィングブックの詳細は、次を参照してください。

- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)
- [ブリーフィングブックの作成](#) (ページ 1272)
- [ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加](#) (ページ 1275)
- [ブリーフィングブックの編集](#) (ページ 1276)
- [ブリーフィングブックの表示およびエクスポート](#) (ページ 1277)

ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加

ブリーフィングブックには複数のダッシュボードページを追加できます。たとえば、毎月同じダッシュボードページを開いて、そのスナップショットをブリーフィングブックに保存できます。これによって、同じダッシュボードページの結果が長期間にわたってどのように変化するかを追跡できます。

既存のブリーフィングブックにダッシュボードページを追加するには

- 1 [分析] タブで、[カタログ] をクリックします。
- 2 ダッシュボードページに移動します。
- 3 [概観] タブの右上隅にあるメニューアイコンをプルダウンして、ブリーフィングブックに追加を選択します。
- 4 [コンテンツタイプ] セクションで、次のいずれかを選択します。
 - **更新可能。** ブリーフィングブックを将来開くと、分析のコンテンツが最新の情報で更新されます。
 - **スナップショット。** ブリーフィングブックを将来開くと、現在の情報と正確に同じ分析のコンテンツが表示されます。これによって、この分析をそのまま保存し、別の時期に実行した同じ分析と比較できます。たとえば、毎月同じ分析のスナップショットを追加して、前月比での変化を評価できます。
- 5 ブリーフィングブックのナビゲーションリンクの使用セクションで、次のいずれかを選択します。ナビゲーションリンクは、ブリーフィングブックの目次セクションからそのブリーフィングブック内の特定のセクションへのリンクです。これは、ブックの目次に各章へのハイパーリンクを作成するのと同じです。ナビゲーションリンクは、後続の手順で定義します。
 - **いいえ。** ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めません。
 - **はい。** ブリーフィングブックにナビゲーションリンクを含めます。[はい] を選択する場合は、使用するリンクの数も指定する必要があります（最大5）。
- 6 [参照] をクリックして、[名前を付けて保存] ダイアログボックスを表示します。
- 7 既存のブリーフィングブックに移動して選択し、[OK] をクリックして [名前を付けて保存] ダイアログボックスを閉じます。
- 8 ブリーフィングブックのコンテンツの保存ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

ダッシュボードページがブリーフィングブックに追加されたというメッセージがOracle CRM On Demandに表示されます。

アクションリンクをブリーフィングブックのナビゲーションリンクとして追加するには

- 1 ダッシュボードページに移動します。
- 2 ダッシュボードオブジェクトペインで、アクションリンクをクリックして右のペインにドラッグします。
- 3 アクションリンクで、右上にある [プロパティ] アイコンをクリックします。
- 4 アクションリンクのプロパティダイアログボックスで、リンクテキストおよびキャプションの値を入力します。

- 5 [新規アクション] アイコンをクリックして、[BIコンテンツにナビゲート] を選択します。
- 6 [アクションのBIコンテンツの選択] ダイアログボックスで、分析を選択して [OK] をクリックします。
- 7 [新規アクション] ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- 8 アクションリンクのプロパティダイアログボックスで、ブリーフィングブックに追加を選択して [OK] をクリックします。
- 9 ダッシュボードペインで、[保存] アイコンをクリックします。
- 10 リンクをテストするには、[実行] アイコンをクリックします。

開いたダッシュボードページにはリンクが含まれ、リンクの左にあるアイコンはブリーフィングブックである必要があります。リンクをクリックして、機能することを確認します。終了したら、[戻る] をクリックしてダッシュボードページを表示します。

ダッシュボードページを（ブリーフィングブックのナビゲーションリンクの使用を [はい] に設定した状態で）ブリーフィングブックに追加すると、[アクションのBIコンテンツの選択] ダイアログボックスで選択したナビゲーションターゲット（分析）もブリーフィングブックに含まれるため、ブリーフィングブックをダウンロードするとナビゲーションリンクが表示されます。リンクをクリックすると、特定の分析に移動します。
- 11 このダッシュボードページをブリーフィングブックに追加するには、右上隅にあるメニューをプルダウンして、ブリーフィングブックに追加を選択します。

- 12 前述の手順に従ってタスクを続行します。

ブリーフィングブックの詳細は、次を参照してください。

- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)
- [ブリーフィングブックの作成](#) (ページ 1272)
- [ブリーフィングブックへの分析の追加](#) (ページ 1273)
- [ブリーフィングブックの編集](#) (ページ 1276)
- [ブリーフィングブックの表示およびエクスポート](#) (ページ 1277)

ブリーフィングブックの編集

ブリーフィングブックを作成し、分析およびダッシュボードページを移入した後は、ブリーフィングブックを編集してそのコンテンツをカスタマイズできます。

ブリーフィングブックを編集するには

- 1 [カタログ] でブリーフィングブックを検索し、その [編集] リンクをクリックします。

ブリーフィングブックの編集ダイアログボックスが開きます。

- ブリーフィングブック内のオブジェクトの順序を変更するには、オブジェクトを必要に応じてドラッグ&ドロップします。
- 分析またはダッシュボードページを編集するには、リストから選択して、右上にある [編集] アイコンをクリックします。
- ここで、そのオブジェクトの [ページのプロパティ] (コンテンツタイプ、ブリーフィングブックのナビゲーションリンクの使用、説明) を編集します。
- [OK] をクリックして、[ページのプロパティ] ダイアログボックスを閉じます。
- [OK] をクリックして、ブリーフィングブックの編集ダイアログボックスを閉じます。

ブリーフィングブックの詳細は、次を参照してください。

- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)
- [ブリーフィングブックの作成](#) (ページ 1272)
- [ブリーフィングブックへの分析の追加](#) (ページ 1273)
- [ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加](#) (ページ 1275)
- [ブリーフィングブックの表示およびエクスポート](#) (ページ 1277)

ブリーフィングブックの表示およびエクスポート

ブリーフィングブックは、PDFファイルまたはWebアーカイブ (MHTML) ファイルとして表示およびエクスポートできます。

ブリーフィングブックを表示およびエクスポートするには

- [カタログ] でブリーフィングブックを検索します。
- PDFとしてダウンロードして表示するには、その [PDF] リンクをクリックします。
ブリーフィングブックがPDFドキュメントとしてダウンロードされて開きます。このドキュメントには目次ページが含まれています。
- ブリーフィングブックをWebブラウザでダウンロードして表示するには、[Webアーカイブ(.mht)] をクリックします。
ブラウザのコントロールを使用して、ブリーフィングブックをローカルコンピュータに保存します。

ブリーフィングブックの詳細は、次を参照してください。

- [ブリーフィングブックの使用](#) (ページ 1271)
- [ブリーフィングブックの作成](#) (ページ 1272)
- [ブリーフィングブックへの分析の追加](#) (ページ 1273)

分析

- [ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加](#) (ページ 1275)
- [ブリーフィングブックの編集](#) (ページ 1276)

索引

[
[HCP担当者割当] の使用 - 687
[MDF リクエストホームページ] の使用 - 527
[オーダーホームページ] の使用 - 743
[お気に入りのレコード] ページ - 122
[お気に入りリスト] ページ - 143
[カレンダー設定] ページ - 232
[キャンペーンホームページ] の使用 - 247
[コースホームページ] の使用 - 566
[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ - 475
[コミュニケーションホームページ] の使用 - 452
[サービスリクエストホームページ] の使用 - 431
[サンプルトランザクションホームページ] の使用 - 640
[サンプルリクエストホームページ] の使用 - 706
[サンプルロットホームページ] の使用 - 690
[サンプル免責条項ホームページ] の使用 - 695
[ソーシャルプロフィールホームページ] の使用 - 481
[ソーシャルメディアホームページ] の使用 - 478
[パートナーホームページ] の使用 - 490
[ビジネス計画ホームページ] の使用 - 408
[ブローカープロフィールホームページ] の使用 - 831
[ブロック製品ホームページ] の使用 - 752
[メッセージプランホームページ] の使用 - 714
[メッセージプラン項目ホームページ] の使用 - 721
[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用 - 727
[メモ] ページ (リスト) - 158
[メモ編集] ページ - 157
[リスト] ページのレコードペインについて - 137
[リスト] ページのレコードペインの使用 - 139
[
[リスト] ページ内のリストの絞り込み - 137
[
[リストを表示] ページ - 141
[リスト管理] ページ - 140
[世帯ホームページ] の使用 - 758

[住所] レコードタイプのジオコードフィールドについて - 384
[住所ホームページ] の使用 - 368
[保険不動産ホームページ] の使用 - 817
[保険保有者ホームページ] の使用 - 828
[保険証券ホームページ] の使用 - 824
[割当ホームページ] の使用 - 681
[取引交渉登録ホームページ] の使用 - 513
[取引先ホームページ] の使用 - 281
[商談ホームページ] の使用 - 334
[在庫期間ホームページ] の使用 - 623
[売上予想ホームページ] の使用 - 354
[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について - 864
[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用 - 617
[担当者ホームページ] の使用 - 306
[損傷ホームページ] の使用 - 813
[添付資料リスト] ページ - 167
[特別価格リクエストホームページ] の使用 - 538
[申込書類ホームページ] の使用 - 504
[目標ホームページ] の使用 - 413
[紛失および発見] サンプルトランザクションの作成 - 647
[自動車ディーラーホームページ] の使用 - 835
[補償内容ホームページ] の使用 - 810
[製品領域ホームページ] の使用 - 738
[見込み客ホームページ] の使用 - 260
[解決策ホームページ] の使用 - 442
[計画取引先ホームページ] の使用 - 418
[計画商談ホームページ] の使用 - 425
[計画担当者ホームページ] の使用 - 422
[試験ホームページ] の使用 - 575
[認定ホームページ] の使用 - 594
[認定レベルホームページ] の使用 - 585
[請求ホームページ] の使用 - 804
[財務計画ホームページ] の使用 - 784
[
[資産ホームページ] の使用 - 390
[
[資金ホームページ] の使用 - 554
[車両ホームページ] の使用 - 841
[金融トランザクションホームページ] の使用 - 794
[金融口座ホームページ] の使用 - 773
[金融口座保有状況ホームページ] の使用 - 781
[金融口座名義人ホームページ] の使用 - 777
[金融製品ホームページ] の使用 - 789

[関連パーティホームページ] の使用 - 820
[高度な検索] の使用 - 87

C

Caseステートメント - 1228

E

Ebiz PIP統合およびOracle CRM On Demandオーダー管理について - 745

F

Financial Transactions (金融トランザクション) - 793

H

HCP担当者割当 - 686

HCP担当者割当の管理 - 688

HCP担当者割当フィールド - 689

I

iCalendarファイルとしてのアポイントの保存 - 228

iCalendarファイル内の情報について - 229

Insurance Properties (保険対象物) - 817

Involved Parties (関係者) - 820

M

Mail Merge for

Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成 - 908

Mail Merge for WordのOn Demand

Integrationツールバーについて - 906

Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード - 907

Mail Merge for Wordのテンプレートの作成 - 907

Mail Merge for Wordの使用 - 905

MDFリクエスト - 527

MDFリクエストに対する請求の承認 - 535

MDFリクエストに対する請求の拒否 - 535

MDFリクエストに対する請求の提出 - 534

MDFリクエストのフィールド - 536

MDFリクエストのリコール - 531

MDFリクエストの取消 - 533

MDFリクエストの戻し - 531

MDFリクエストの承認 - 533

MDFリクエストの拒否 - 532

MDFリクエストの時系列分析サブジェクトエリア - 1006

MDFリクエストの管理 - 529

Microsoft OutlookおよびLotus

Notesからの電子メールの追加 - 897

O

On Demandウィジェットについて - 892

Oracle Contact On Demandについて - 448

Oracle Contact On Demandの管理 - 454

Oracle CRM On Demand Integration for Officeの使用 - 905

Oracle CRM On Demandセッション時間について - 189

Oracle CRM On

DemandにvCardファイルをインポートする際の考慮事項 - 315

Oracle CRM On

Demandのコンカレントセッションについて - 189

Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示 - 185

Oracle CRM On Demandのシステム要件 - 190

Oracle CRM On Demandのリリースノート - 190

Oracle CRM On Demandの各ページについての概要 - 36

Oracle CRM On Demandの終了 - 191

Oracle CRM On

Demandリリースドキュメントへのアクセス - 186

Oracle Eloqua

Engageを使用したマーケティング電子メールの送信 - 325

Oracle Social Engagement and Monitoringについて - 477

Oracle Social Networkについて - 484

Oracle Social Networkの使用 - 485

Oracleへの問い合わせ - 191

P

PRMとハイテクの管理 - 489

Producer Success

Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス - 802

R

Reports and Analysis for Excel

によるレポートの作成について - 911

Reports and Analysis for

Excelテンプレートのダウンロード - 911

Reports and Analysis for ExcelのOn Demand

Integrationツールバーについて - 910

Reports and Analysis for Excelの使用 - 910

Reports and Analysis for

Excelを使用したレポートの作成 - 912

RSSフィードアプレットの使用 - 47

S

Segmentation

Wizard (セグメント化ウィザード) について - 915

Segmentation

Wizard (セグメント化ウィザード) のTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて - 915

Segmentation

Wizard (セグメント化ウィザード) のダウンロード - 916

Segmentation

Wizard (セグメント化ウィザード) の使用 - 915

Set そうさをしようしたふくすうれぼーとのけつかのけつごう - 1143

V

vCard ファイルとしての担当者の保存 - 316

vCard ファイルについて - 314

vCard ファイルのインポート - 316

ア

アクションのオプションの設定 - 933

アクションのコンテンツの選択 - 934

アクションのデザイン - 931

アクションの作成 - 932

アクションバーでのレコードの検索 - 85

アクションバーの表示または非表示について - 42

アクションバーレイアウトの変更 - 884

あ

あせすめんとすくりふとのしょう - 169

ア

アセスメントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1065

アプリケーションのパーソナライズ - 853

アポイントのスケジューリング - 226

イ

イベント - 609

イベントおよびアポイントの同期について - 237

イベントのフィールド - 615

イベントのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1082

イベントの時系列分析サブジェクトエリア - 1001

イベントの管理 - 611

イベントへの招待者の追跡 - 612

イベントホームページの使用 - 609

イメージとして表示されるフィールドについて - 60

インターフェイスについて - 28

インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更 - 1261

インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて - 1269

インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更 - 1265

インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更 - 1267

インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集 - 1258

インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示 - 1249

インタラクティブダッシュボードページの外観の管理 - 1250

インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加 - 1253

インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加 - 1253

インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加 - 1256

インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用 - 1259

インタラクティブダッシュボードへのページの追加 - 1249

エ

エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス - 800

エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス - 801

エージェントの監視 - 470

エクスポートリクエストの表示 - 889

エクスポートリクエスト添付資料のダウンロードおよび削除 - 891

エンドユーザーへのサンプルの割り当て - 684

オ

オーダー - 742

オーダーのフィールド - 748

オーダーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1102

オーダーの管理 - 744

お

お気に入りの担当者リストについて - 317

お気に入りの管理 - 923

お気に入りリストウィジェットの埋め込み - 893

カ

カスタマイズされたコードおよびカスタマイズされたコードインジケータの有効化と無効化について - 186

カスタムオブジェクトとサービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1079

カスタムオブジェクトと取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1074

カスタムオブジェクトと商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1077

カスタムオブジェクトと商談の時系列分析サブジェクトエリア - 994

カスタムオブジェクトと担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1076

カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1080

カスタムカレンダービューの追加 - 235

カスタム分析の公開 - 1192

カタログの使用 - 923

か

からむのならばかえ - 1142

からむのぶろばていのへんしゅう - 1127

カ

カラム式の設定 - 1137

カレンダー/活動 - 193

カレンダー/活動の管理プロセス - 280

カレンダーおよび活動の管理 - 201

カレンダーとテーマのスタイルについて - 193

カレンダーのアポイントのドラッグアンドドロップについて - 207

カレンダーの共有 - 232

カレンダーの勤務日および勤務時間について - 198

カレンダーの日時関数 - 1218

カレンダーの設定 - 886

カレンダーページの使用 - 199

キ

キーワード検索について - 82

キーワード検索のデフォルトの検索フィールド - 83

き

きゃくさきへのほうもん（せーるすこーる）のついでき - 214

きゃんぺーん - 246

キ

キャンペーンのクローズ - 252

キャンペーンのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1071

キャンペーンの処理プロセス - 245

キャンペーンの効果の測定 - 252

キャンペーンの担当者の設定 - 250

キャンペーンの時系列分析サブジェクトエリア - 986

キャンペーンの管理 - 249

キャンペーンフィールド - 253

キャンペーンへの応答の記録 - 251

キャンペーン応答の時系列分析サブジェクトエリア - 988

グ

グラフでの結果の表示 - 1148

グループタスクリストの表示 - 236

グローバルサンプル免責条項の作成 - 697

グローバル免責条項から多言語免責条項への変換 - 701

げ

げーじびゅーをしようしてけっかをげーじとしてひょうじ - 1170

け

けっかへのなれーていぶてきすとのつか - 1182

けっかへのまーくあっぶてきすとのつか - 1176

コ

コース - 566

コースおよび認定レベルと試験との関連付け - 579

コースのフィールド - 572

コースの管理 - 568

コースへの登録 - 571

コース登録のフィールド - 574

コース登録レコードの更新 - 571

コールセンターの管理 - 451

コールバックの処理（Webおよび電話） - 462

コールへのサンプルリクエスト情報のリンク - 664

コールへのプロモーションアイテム情報のリンク - 661

コールへの出席者の追加 - 652

コールへの提供サンプル情報のリンク - 659

コールへの製品詳細情報のリンク - 655

コール活動の時系列分析サブジェクトエリア - 984

コール詳細情報のテンプレートとしての保存 - 668

コミュニケーション - 448

コミュニケーションの活動リストページ（Oracle Contact On Demand） - 472

コミュニケーション活動のまとめ - 466

コミュニケーション活動フィールド（Oracle Contact On Demand） - 474

サ

サービスとコミュニケーション - 429

サービスとコミュニケーションの管理 - 429

さ

さーびすりくえすと - 431

サ

サービスリクエストスクリプトの使用 - 435

サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化 - 844

サービスリクエストのエスカレート - 436

サービスリクエストのクローズプロセス - 430

サービスリクエストのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1108

サービスリクエストの作成プロセス - 429

サービスリクエストの作業プロセス - 430

サービスリクエストの割当 - 434

- サービスリクエストの時系列分析サブジェクトエリア - 1026
- サービスリクエストの管理 - 433
- サービスリクエストの管理のプロセス - 801
- サービスリクエストの解決プロセス - 430
- サービスリクエストフィールド - 437
- サービスリクエストへの解決策の追加 - 436
- サインイン活動の確認 - 869
- サブジェクトエリアの使用上の注意 - 1271
- サブジェクトエリアの選択 - 963
- サンプルトランザクション - 639
- サンプルトランザクションとサンプル在庫の関係について - 671
- サンプルトランザクションのフィールド - 673
- サンプルトランザクションの管理 - 642
- サンプルトランザクションの調整 - 646
- サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加 - 649
- サンプルの管理 - 620
- サンプルリクエスト - 705
- サンプルリクエストのフィールド - 709
- サンプルリクエストのフィールド値の自動入力について - 711
- サンプルリクエストの管理 - 708
- サンプルリクエスト項目ワークフローとブロック製品ルールについて - 755
- サンプルロット - 690
- サンプルロットのフィールド - 693
- サンプルロットの管理 - 692
- サンプル免責条項 - 694
- サンプル免責条項のフィールド - 702
- サンプル免責条項の有効化 - 699
- サンプル免責条項の管理 - 697
- サンプル在庫 - 631
- サンプル在庫のフィールド - 634
- サンプル在庫の受取りの通知 - 633
- サンプル在庫の管理 - 632
- サンプル在庫の累積合計の計算 - 633
- サンプル振替の一部受取りの通知 - 645
- サンプル振替の作成 - 643
- サンプル振替の完全受取りの通知 - 644
- サンプル活動の監視 - 672
- シ
- システム関数 - 1227
- シンプルリストウィジェットの埋め込み - 896
- ス
- スクロールティックカーでの結果の表示 - 1184
- ステージングから本番への分析オブジェクトのコピー - 929
- ステップ 2
 - 結果のレビューおよびレイアウトの作成 - 1144
- ステップ 1
 - 分析での条件の定義 - 1118
- ステップ 3: 分析プロンプトの定義 (オプション) - 1188
- ステップ 4
 - 分析の保存 - 1191
- スマート関連付けおよび自動解決機能について - 102
- セ
- セールス - 277
- セールスコールでのコール目標、次のコール目標および結果と製品詳細の関連付け - 733
- セールスコール時のサンプルの提供 - 650
- セールスステージおよび大量更新機能について - 350
- セールスステージの時系列分析サブジェクトエリア - 1025
- セールスと予算の計画のプロセス - 801
- セールスプロセスコーチへのアクセス - 339
- セールスユーザーの売上予想の管理プロセス - 280
- せ
- せきゆりていにかんするしつものせってい - 870
- セ
- セグメントのアップロード - 919
- セグメントのエクスポート - 920
- セグメントの作成 - 917
- せ
- せたいいのついせき - 761
- せんたくしたれコードへのれコードのりんく - 114
- ソ
- ソーシャルネットワーキング - 477
- ソーシャルプロファイル - 481
- ソーシャルプロファイルのフィールド - 483
- ソーシャルプロファイルの管理 - 483
- ソーシャルメディア - 478
- ソーシャルメディアのフィールド - 480
- ソーシャルメディアの管理 - 479
- タ
- ターゲット検索について - 72
- タスクを完了とマーク - 213
- ダ
- ダッシュボードエディターへの移動 - 1248
- ダッシュボードオブジェクトの削除 - 1261
- ダッシュボードオブジェクトの名前変更 - 1260

ダッシュボードのデザイン - 1244
ダッシュボードの作成 - 1243
ダッシュボードの管理 - 1246
ダッシュボードの順序の変更 - 1268
ダッシュボードプロンプトのデザイン - 1247
ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示 - 1252

タ

タブの表示 - 873

た

たんとうしゃのかんしんじのついせき - 321

チ

チームの売上予想の管理 - 362
チームメンバーでの商談売上の分割 - 348
チャンネル計画の実行のプロセス - 800

デ

データ&統合ツールへのアクセス - 888
データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について - 49
データがないことをユーザーに警告する - 1187
データ範囲のマッピングおよびジオコーディング - 400

テ

テーマの設定 - 865
テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可 - 872

デ

デフォルトカレンダービューの設定 - 233
デフォルトの検索レコードタイプの設定 - 865

ト

トランザクション項目 - 677
トランザクション項目のサンプルの変更 - 677
トランザクション項目のサンプルロットの変更 - 678
トランザクション項目のフィールド - 678
トランザクション項目の管理 - 677

パ

パーソナライズコンテンツ配信 - 712
パーソナライズコンテンツ配信のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1105
パートナー - 490
パートナーに認定を表示 - 598
パートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1103
パートナーの時系列分析サブジェクトエリア - 1018
パートナーフィールド - 495
パートナープログラム - 496
パートナープログラムのフィールド - 502

パートナープログラムの作成 - 499
パートナープログラムの削除 - 502
パートナープログラムの管理 - 498
パートナープログラムホームページの使用 - 497
パートナープログラムメンバーの作成 - 500
パートナープログラムメンバーの削除 - 501
パートナープログラムメンバーの管理 - 500
パートナープログラムメンバー状態の変更 - 500
パートナーへのコースの表示 - 570

パートナーへの試験の表示 - 580
パートナーへの認定レベルの表示 - 589
パートナー取引先の削除 - 494
パートナー取引先の有効化と無効化 - 493
パートナー取引先の検索 - 494
パートナー取引先の管理 - 492
パートナー取引先への取引先の変換 - 493
パートナー関係管理とハイテク - 489

パイプラインの分析 - 345
パイプラインの時系列分析サブジェクトエリア - 1019

は

はじめに - 25, 26

パ

パスワードの変更 - 869

は

はんれいびゅーをしようしたればーとへのはんれいのつか - 1178

ビ

ビジネス計画 - 403, 407
ビジネス計画のフィールド - 411
ビジネス計画のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1068
ビジネス計画の管理 - 409
ビジネス計画へのレコードのリンク - 410

ピ

ピククリストフィールド、ピククリスト値グループおよび部署について - 62
ピボット表での分析結果の表示 - 1161

ビ

ビューの選択ビューを使用した特定のビューの選択 - 1179

フ

ファンネルグラフでの結果の表示 - 1180
フィルターのデザイン - 926
フィルターの作成 - 926
フィルター値について - 81
フィルター条件について - 75

ブ

- ブックセレクタの使用 - 102
- ブックのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1068
- ブラウザセッションでのコミュニケーションツールの無効化 - 460
- ブリーフィングブックの作成 - 1274
- ブリーフィングブックの使用 - 1273
- ブリーフィングブックの編集 - 1278
- ブリーフィングブックの表示およびエクスポート - 1279
- ブリーフィングブックへのダッシュボードページの追加 - 1277
- ブリーフィングブックへの分析の追加 - 1275

プ

- プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加 - 1257

ブ

- ブローカープロファイル - 831
- ブローカープロファイルのフィールド - 833
- ブローカープロファイルの管理 - 833

プ

- プログラムメンバーのフィールド - 501

ブ

- ブロックされた担当者について - 324
- ブロック製品 - 750
- ブロック製品のフィールド - 755
- ブロック製品の管理 - 753

ペ

- ページに表示される情報の印刷 - 184

ボ

- ボイスメールメッセージの処理 - 463

ポ

- ポートフォリオ - 764
- ポートフォリオサブ取引先の指定 - 768
- ポートフォリオの時系列分析サブジェクトエリア - 1021
- ポートフォリオ口座のフィールド - 769
- ポートフォリオ口座のリンク - 289
- ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡 - 767
- ポートフォリオ口座の管理 - 766
- ポートフォリオ口座ホームページの使用 - 765

ホ

- ホームページ (個人) - 42
- ホームページレイアウトの変更 - 884

マ

- マーケティング - 245

- マーケティングの管理 - 245
- マイダッシュボードへのアクセス - 1245
- マスク可能フィールドについて - 65
- マスター監査証跡のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1093

メ

- メインレコードからリンクされたレコードの更新 - 121
- メッセージセンターウィジェットの埋め込み - 894
- メッセージセンターの使用 - 46
- メッセージプラン - 713
- メッセージプランからのメッセージ応答の作成 - 717
- メッセージプランのフィールド - 718
- メッセージプランの管理 - 715
- メッセージプランへのブックの追加 - 716
- メッセージプラン項目 - 721
- メッセージプラン項目からのメッセージ応答の作成 - 724
- メッセージプラン項目のフィールド - 724
- メッセージプラン項目の管理 - 722
- メッセージプラン項目の追加 - 716
- メッセージプラン項目関係 - 727
- メッセージプラン項目関係のフィールド - 729
- メッセージプラン項目関係の管理 - 729
- メッセージプラン項目関係の追加 - 723
- メッセージ応答の調整 - 224
- メモのリストの使用 - 159
- メモの登録 - 159
- メモの追加 - 156

や

- やりとり履歴の表示 - 470

ユ

- ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理 - 1257
- ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット - 187
- ユーザーのプロファイル設定について - 863

ラ

- ライフサイエンス - 605
- ライフサイエンスプロセス - 605

リ

- りすとのしよう - 122
- リ
- リストのフィルター処理 - 135
- リ
- りすとのれこーどのえくすぽーと - 144

リ

リストのレコードのカウント - 144
リストの作成と編集 - 129
リストページでのレコードの検索 - 96
リテラルの表し方 - 1194
リンクしたカスタムブックのレコードのマージ時の保持について - 154

ル

ルックアップウィンドウでのレコードの検索 - 96

レ

レコードタイプのリストセットの変更 - 142
レコードと住所のリンクについて - 380

れ

れコードのきょうゆう (ちーむ) - 147

レ

レコードのグループの更新 - 150
レコードのコピー - 110
レコードのプライマリカスタムブックの変更 - 150
レコードのプレビュー - 110

れ

れコードのまーじ - 152

レ

レコードのロックについて - 111
レコードの作成 - 53
レコードの使用 - 48
レコードの削除/復元 - 175
レコードの削除/復元について - 171
レコードの所有権の移動 - 146
レコードの検索 - 71
レコードの監査証跡の表示 - 178
レコードの詳細の更新 - 112
レコードの詳細ページでのイメージの表示 - 67
レコードプレビューモードの設定 - 866
レコードへのファイルとURLの添付 - 163
レコード作成時の重複について - 179
レポートウィジェットの埋め込み - 895
レポートデータの確認 - 949
レポートでの住所の使用について - 1142
レポートのパフォーマンスについて - 1233
レポートへのカラムの追加 - 1118
レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする - 1178

世

世帯 - 757
世帯のフィールド - 762
世帯のプロファイリング - 761
世帯のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1087

世帯の時系列分析サブジェクトエリア - 1003

世帯の管理 - 760

他

他のアプリケーションとの連携 - 897
他のコースへのコースの関連付け - 570
他のユーザーが作成した個人リストの編集について - 134

他のユーザーのカレンダーの表示 - 231

他のユーザーへのメモの送信 - 160

他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプの例 - 116

他の試験への試験の関連付け - 579

他の認定への認定の関連付け - 597

他の認定レベルへの認定レベルの関連付け - 589

住

住所 - 366

住所の地図へのアクセス - 380

住所の管理 - 370

住所フィールド - 382

住所情報のジオコーディングについて - 385

使

使用状況追跡分析の時系列分析サブジェクトエリア - 1033

保

保険 - 799

保険の管理 - 799

保険不動産の管理 - 818

保険契約者のフィールド - 830

保険契約者の管理 - 829

保険対象物のフィールド - 819

保険証券 - 823

保険証券のフィールド - 826

保険証券の管理 - 825

個

個人詳細の更新 - 854

共

共有住所の削除 - 378

共有住所の時系列分析サブジェクトエリア - 1028

共有住所への検証済みのマーク付け - 374

共有分析フォルダへのユーザー参照の設定 - 946

共有活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1109

分

分析 - 920

分析、ダッシュボード、アクションまたは条件を開く - 935

分析オブジェクトのコピーおよび移動 - 953

分析でのイメージプロンプトの追加 - 1190

- 分析でのカラムフィルタープロンプトの追加 - 1189
- 分析でのカラムへのフィルターの追加 - 1119
- 分析でのセッション変数 - 1231
- 分析での関数の使用 - 1193
- 分析におけるインタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成 - 1262
- 分析におけるインタラクティブダッシュボードの作成 - 1247
- 分析におけるダッシュボードの表示 - 1267
- 分析におけるダッシュボードの表示の管理 - 1270
- 分析におけるレポートの外観の変更 - 1114
- 分析のカスタム会計カレンダーについて - 935
- 分析のダウンロード - 950
- 分析のダッシュボード - 1241
- 分析のデザイン - 936
- 分析のフォルダの設定 - 944
- 分析のレコードの表示について - 937
- 分析の制限について - 958
- 分析の削除 - 952
- 分析の印刷 - 949
- 分析の実行 - 950
- 分析の概要 - 954
- 分析の結合 - 1239
- 分析へのアクションリンクの追加 - 1138
- 分析ホームページの使用 - 921
- 分析名の変更 - 952
- 分析結果に適用されるフィルターの表示 - 1175
- 別**
- 別の従業員への活動の割り当て - 214
- 別の通貨を使用した売上予想の表示および編集 - 359
- 割**
- 割当 - 681
- 割当のサンプルの変更 - 684
- 割当のフィールド - 684
- 割当の管理 - 683
- 動**
- 動的集合関数 - 1201
- 単**
- 単一レコードタイプの高度な検索について - 87
- 単一レコードタイプの高度な検索の実行 - 91
- 単一取引先に対する計画管理のシナリオ - 404
- 取**
- 取引サイズの計算 - 521
- 取引交渉登録 - 513
- 取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換 - 522
- 取引交渉登録と商談の関連付け - 522
- 取引交渉登録のフィールド - 524
- 取引交渉登録の作成 - 516
- 取引交渉登録の再提出 - 519
- 取引交渉登録の取消 - 520
- 取引交渉登録の戻し - 518
- 取引交渉登録の承認 - 517
- 取引交渉登録の拒否 - 519
- 取引交渉登録の時系列分析サブジェクトエリア - 996
- 取引交渉登録の更新 - 520
- 取引交渉登録の期間の終了 - 520
- 取引交渉登録の管理 - 515
- 取引交渉登録への製品のリンク - 521
- 取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定 - 523
- 取引交渉登録製品売上の時系列分析サブジェクトエリア - 998
- 取引先 - 281
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコード間での住所の共有 - 373
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所の削除 - 378
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所レコードの表示 - 380
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい共有住所の作成 - 371
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい非共有住所の作成 - 377
- 取引先コールへの複数の担当者の追加 - 654
- 取引先ごとの売上の追跡 - 298
- 取引先チームの時系列分析サブジェクトエリア - 980
- 取引先とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1045
- 取引先とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア - 972
- 取引先と担当者間の関係の追跡 - 292
- 取引先と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1043
- 取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア - 970
- 取引先と関連取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1048
- 取引先と関連取引先の時系列分析サブジェクトエリア - 975
- 取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 - 295
- 取引先のプライマリ担当者の変更 - 285

取引先のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1041
取引先の実績の分析 - 302
取引先の時系列分析サブジェクトエリア - 978
取引先の管理 - 283
取引先の管理プロセス - 278
取引先フィールド - 302
取引先へのレコードのリンク - 286
取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ - 405
取引先を再割当 - 285
取引先住所の時系列分析サブジェクトエリア - 969
取引先売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1040
取引先担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1039
取引先担当者の時系列分析サブジェクトエリア - 977
取引先間の関係の追跡 - 291

商
商談 - 331
商談からの取引交渉登録の作成 - 347
商談からの特別価格リクエストの作成 - 345
商談チームについて - 349
商談チームのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1101
商談チームの時系列分析サブジェクトエリア - 1017
商談とパートナーのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1097
商談とパートナーの時系列分析サブジェクトエリア - 1011
商談と売上予想について - 331
商談と競合会社のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1095
商談と競合会社の時系列分析サブジェクトエリア - 1009
商談のパートナーおよび競合会社の追跡 - 338
商談のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1094
商談の再割当 - 337
商談の時系列分析サブジェクトエリア - 1014
商談の管理 - 336
商談の管理プロセス - 278
商談フィールド - 351
商談担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1099
商談担当者の時系列分析サブジェクトエリア - 1013

商談製品売上のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1100
商談製品売上の時系列分析サブジェクトエリア - 1016

在
在庫の調整プロセス - 634
在庫期間 - 622
在庫期間に対する在庫監査レポートの作成 - 627
在庫期間のフィールド - 630
在庫期間の処分 - 629
在庫期間の管理 - 625
在庫期間の調整 - 630
在庫期間へのサンプルトランザクションの追加 - 626
在庫期間へのサンプル在庫の追加 - 625
在庫期間へのブックの追加 - 627
在庫監査レポート - 636
在庫監査レポートのフィールド - 637
在庫監査レポートの管理 - 636
在庫追跡のためのコール詳細情報の提出 - 668

地
地図 - 392
地図上の住所の検索 - 394

売
売上予想 - 353
売上予想のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1083
売上予想の提出 - 360
売上予想の更新 - 358
売上予想の確認 - 356
売上予想の管理 - 355
売上予想の解除 - 360
売上予想フィールド - 365
売上予想履歴の表示 - 359
売上予想管理者の売上予想の管理プロセス - 280
売上予想詳細ページ - 363

変
変換関数 - 1226

多
多言語サンプル免責条項の作成 - 698

大
大量コール計画 - 220

委
委任ユーザーの追加 - 872
委任情報の確認 - 871

実
実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正 - 649
実績の最適化 - 1235

承

承認用にMDFリクエストを提出 - 530

承認用に取引交渉登録を提出 - 517

承認用に特別価格リクエストを提出 - 543

承認用に申込書類を提出 - 507

担

担当者 - 306

担当者ごとの売上の追跡 - 320

担当者チームの時系列分析サブジェクトエリア -
993

担当者に対するブロック製品について - 325

担当者に対するブロック製品リストの表示について
- 754

担当者に対する計画管理のシナリオ - 405

担当者のブロック - 324

担当者のリアルタイムレポートサブジェクトエリア
- 1073

担当者の分析 - 322

担当者の州免許 - 617

担当者の州免許の管理 - 618

担当者の州免許の追加 - 323

担当者の州免許フィールド - 619

担当者の時系列分析サブジェクトエリア - 990

担当者の管理 - 308

担当者の管理プロセス - 279

担当者フィールド - 327

担当者住所の時系列分析サブジェクトエリア - 989

担当者住所へのDEA情報の追加 - 375

担当者売上の時系列分析サブジェクトエリア - 992

担当者情報のインポート - 310

担当者間の関係の追跡 - 319

担当者関係のリアルタイムレポートサブジェクトエ
リア - 1072

担当者関心事の時系列分析サブジェクトエリア -
991

拡

拡張キーワード検索について - 106

拡張キーワード検索を使用したレコードの検索 -
104

損

損傷 - 813

損傷のフィールド - 815

損傷の管理 - 815

損害の第一報の請求を生成するプロセス - 800

支

支出トランザクションの表示 - 648

数

数学関数 - 1212

文

文字列関数 - 1205

新

新しいレコードページのレイアウトについて - 52

新規の在庫調整レコードの作成 - 647

新規ユーザーとしてのサインイン - 27

既

既存の在庫調整レコードの調整 - 646

暫

暫定在庫数のリクエスト - 628

最

最適コール時刻の追跡 - 322

最適化されたフィルター処理フィールドの使用 -
1116

条

条件のデザイン - 928

条件の作成 - 927

構

構造化製品メッセージ - 731

構造化製品メッセージページレイアウトの選択 -
733

構造化製品メッセージレコードおよび製品領域の使
用例 - 737

活

活動アセスメントスクリプトの使用 - 236

活動からのユーザーの削除 - 207

活動に対して推奨されるメッセージプランの確認 -
716

活動のリアルタイムレポートサブジェクトエリア -
1050

活動の作成 - 204

活動の時系列分析サブジェクトエリア - 981

活動の更新 - 206

活動の表示 - 202

活動フィールド - 238

活動リストの使用 - 208

活動リマインダについて - 205

添

添付フィールドを使用したレコードへのファイルの
添付 - 168

添付資料について - 161

添付資料の使用 - 160

添付資料関連項目 - 166

演

演算子 - 1227

照

照会の追加 - 321

特

特別価格リクエスト - 538
特別価格リクエストに対する請求の承認 - 548
特別価格リクエストに対する請求の拒否 - 547
特別価格リクエストに対する請求の提出 - 547
特別価格リクエストのフィールド - 552
特別価格リクエストのリコール - 544
特別価格リクエストの取消 - 546
特別価格リクエストの戻し - 544
特別価格リクエストの承認 - 545
特別価格リクエストの拒否 - 545
特別価格リクエストの管理 - 541
特別価格リクエストへのプログラムのリンク - 542
特別価格リクエストへの製品のリンク - 542
特別価格製品のフィールド - 549
特別価格製品のリアルタイムレポートサブジェクト
エリア - 1111
特別価格製品の時系列分析サブジェクトエリア -
1030
特別価格製品を関連項目として作成 - 549
特別価格製品を関連項目として管理 - 548

申

申込書類 - 504
申込書類のインポート - 510
申込書類のフィールド - 510
申込書類のリコール - 509
申込書類の作成 - 507
申込書類の削除 - 510
申込書類の取消 - 509
申込書類の承認 - 508
申込書類の拒否 - 508
申込書類の検討 - 508
申込書類の管理 - 506

発

発信 - 461

監

監査証跡フィールドの表示 - 867

目

目標 - 413
目標および製品に対する計画管理のシナリオ - 406
目標のフィールド - 416
目標の管理 - 361, 415, 868
目標へのレコードのリンク - 416

組

組み込みダッシュボード -
[サービス] ダッシュボード - 1273
組み込みダッシュボード -
[セールス効果] ダッシュボード - 1272

組み込みダッシュボード -
[パイプライン] ダッシュボード - 1272
組み込みダッシュボード -
[マーケティングの効果] ダッシュボード - 1273
組み込みダッシュボード - [概観] ダッシュボード
- 1272
組み込みダッシュボード - [顧客] ダッシュボード
- 1271

結

結果へのタイトルの追加 - 1146
結果へのテーブルの追加 - 1147

統

統計情報の確認 - 468

自

自動車 - 835
自動車ディーラー - 835
自動車ディーラーのフィールド - 838
自動車ディーラーの時系列分析サブジェクトエリア
- 1000
自動車ディーラーの管理 - 837

蓄

蓄財管理 - 757

表

表示される取引先レコードの制限 - 290
表示される活動レコードの制限 - 213

補

補償内容 - 809
補償内容のフィールド - 812
補償内容の管理 - 811

製

製品、製品カテゴリおよびソリューションとコー
スとの関連付け - 569
製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験
との関連付け - 578
製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定
レベルとの関連付け - 588
製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認
定の関連付け - 597
製品に対するオーダーの提出 - 747
製品に対するオーダー項目の作成 - 746
製品のフィールド - 679
製品のブロックとスマートコールテンプレートにつ
いて - 754
製品の商談へのリンク - 340
製品の時系列分析サブジェクトエリア - 1022
製品領域 - 738
製品領域と構造化製品メッセージレコードの関連付
け - 741

- 製品領域のフィールド - 741
- 製品領域の管理 - 740
- 製品領域レコードと製品詳細の関連付け - 740
- 複**
- 複数のレコードタイプの高度な検索について - 91
- 複数のレコードタイプの高度な検索の実行 - 95
- 複数の取引先のためのアポイントの作成 - 301
- 複数の取引先への担当者のリンク - 318
- 複数選択ピックリストの検索について - 82
- 見**
- 見積り - 750
- 見積りのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1107
- 見積りの時系列分析サブジェクトエリア - 1024
- 見込み客 - 254
- 見込み客（セールス側） - 281
- 見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 - 266
- 見込み客チームのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1090
- 見込み客のアーカイブ - 266
- 見込み客のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1091
- 見込み客の再割当 - 263
- 見込み客の処理プロセス - 246
- 見込み客の承認 - 264
- 見込み客の拒否 - 271
- 見込み客の時系列分析サブジェクトエリア - 1005
- 見込み客の管理 - 262
- 見込み客フィールド - 272
- 見込み客フォローアップの分析 - 272
- 見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定 - 268
- 見込み客認定スクリプトの使用 - 265
- 見込み客認定の必須フィールド - 265
- 親**
- 親保険証券の追跡 - 825
- 親取引先の指定 - 289
- 親商談と子商談の指定 - 346
- 親請求の追跡 - 806
- 親金融口座の追跡 - 775
- 親金融商品の追跡 - 791
- 解**
- 解決済みサービスリクエストのクローズ - 437
- 解決策 - 440
- 解決策のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1110
- 解決策の承認と公開 - 445
- 解決策の時系列分析サブジェクトエリア - 1029
- 解決策の確認 - 445
- 解決策の管理 - 444
- 解決策の管理について - 440
- 解決策の評価 - 446
- 解決策フィールド - 446
- 解決策へのブックの追加 - 446
- 言**
- 言語設定の変更 - 867
- 計**
- 計画取引先 - 418
- 計画取引先のフィールド - 420
- 計画取引先の管理 - 420
- 計画商談 - 425
- 計画商談のフィールド - 428
- 計画商談の管理 - 427
- 計画担当者 - 422
- 計画担当者のフィールド - 424
- 計画担当者の管理 - 423
- 証**
- 証券所有者 - 827
- 試**
- 試験 - 575
- 試験およびコースと認定レベルとの関連付け - 588
- 試験および認定レベルとコースとの関連付け - 569
- 試験のフィールド - 581
- 試験の管理 - 577
- 試験への登録 - 580
- 試験登録のフィールド - 584
- 試験登録レコードの更新 - 581
- 詳**
- 詳細カスタムオブジェクトのリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1051
- 詳細ページレイアウトの変更 - 874
- 詳細製品のプライマリコール目標、プライマリ次のコール目標またはプライマリ結果の選択 - 736
- 認**
- 認定 - 594
- 認定に関する認定レベル要件の記録 - 598
- 認定のフィールド - 600
- 認定のリクエスト - 599
- 認定の管理 - 596
- 認定リクエストのフィールド - 593, 602
- 認定リクエストレコードの更新 - 599
- 認定レベル - 585
- 認定レベルのフィールド - 591
- 認定レベルのリクエスト - 590
- 認定レベルの管理 - 587

認定レベルリクエストレコードの更新 - 590

請

請求 - 803

請求の処理 - 562

請求の管理 - 805

請求フィールド - 806

警

警告の確認 - 45

財

財務計画 - 784

財務計画のフィールド - 786

財務計画の管理 - 785

販

販売管理 - 277

資

資産 - 390

資産のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1067

資産の時系列分析サブジェクトエリア - 983

資産の管理 - 392

資産の追跡 - 296

資金 - 554

資金の管理 - 557

資金へのクレジットの追加 - 559

資金への引き落としの適用 - 563

資金リクエストの処理 - 559

資金参加者の追加 - 558

資金活動の確認 - 564

資金項目 - 564

車

車両 - 841

車両のサービスリクエストの追跡 - 846

車両のサービス履歴の追跡 - 848

車両のセールス履歴の追跡 - 847

車両のフィールド - 849

車両のリアルタイムレポートサブジェクトエリア - 1113

車両の管理 - 843

車両の製品タイプの有効化 - 845

車両の財務情報の追跡 - 849

車両所有権の更新 - 846

近

近接検索の実行 - 395

通

通話の処理 - 457

連

連結フィールドについて - 58

連結フィールド内のフィールドの編集 - 59

連結フィールド内のフィールドを編集する際の考慮事項 - 58

運

運転ルートの取得 - 398

金

金融トランザクションの管理 - 795

金融トランザクションフィールド - 795

金融口座 - 771

金融口座のフィールド - 775

金融口座の管理 - 774

金融口座保有フィールド - 783

金融口座保有状況 - 780

金融口座保有状況の管理 - 782

金融口座名義人 - 777

金融口座名義人の管理 - 779

金融口座名義人フィールド - 779

金融商品フィールド - 792

金融製品 - 787

金融製品の管理 - 791

関

関係パーティのフィールド - 822

関連する免責条項のデフォルトとしてのマーキング - 699

関連パーティの管理 - 821

関連レコードの高度な検索について - 89

関連免責条項のフィールド - 704

関連情報セクション用のレコードインジケータについて - 68

関連情報セクション用のレコードインジケータの管理 - 883

関連情報タブ用の拡張ビューについて - 70

関連情報レイアウトのパーソナライズ - 875

階

階層について - 1117

集

集合関数 - 1195

電

電子メールアドレスの特殊文字について - 66

電子メールの処理 - 464

電子署名について - 669

電子署名の確認 - 669

項

項目レイアウトのパーソナライズ - 880

顧

顧客とやりとりするための準備 - 454